



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los
servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional.

Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud,

Lima – Perú, 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en gestión de los servicios de la salud

AUTORA:

Br. Margarita Huanchaco Mota

ASESOR:

Dr. Daniel Córdova Sotomayor

SECCIÓN

Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ – 2017

Página del jurado

Mgr. Estrella Esquiagola Aranda
Presidente

Dr. Ábner Chávez Leandro
Secretario

Dr. Daniel Córdova Sotomayor
Vocal

Dedicatoria

A mis padres por su amor y enseñanzas, y
a mi familia por su comprensión y tolerancia
porque son nuestra inspiración para seguir
adelante.

Agradecimiento

A Dios, a las autoridades del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen por permitirme a realizar el estudio, a mis amigas, maestros que han contribuido con mi formación profesional y al asesor Dr. Daniel Córdova Sotomayor por sus enseñanzas muy significativas dadas durante la elaboración de mi tesis.

Declaración jurada

Yo, Margarita Huanchaco Mota, estudiante de Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con D.N.I N° 08605170 con la tesis titulada “Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud. Lima-Perú, 2016”.

Declaro bajo juramento que:

- La tesis en mención es de mi autoría
- He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto; la tesis no ha sido plagiada total ni parcialmente.
- La tesis no ha sido autoplagiada; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o un título profesional.
- Los datos presentados en los resultados son reales ,no han sido falseados, ni duplicados ,ni copiados y por lo tanto son los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citas de autores), autoplagios como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado, piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, Setiembre del 2016

Lic. Huanchaco Mota, Margarita

D.N.I N° 08605170

Presentación

Señores miembros del jurado:

Cumpliendo con las normas y disposiciones de la Universidad César Vallejo para optar el Grado de Magister en Gestión de los Servicios de Salud, presento ante ustedes la Tesis titulada “Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud. Lima-Perú, 2016”. La presente investigación consta de los siguientes capítulos: el primer capítulo, referido a los antecedentes, marco teórico, el cual abarca las diferentes teorías de la variable en estudio, justificación, planteamiento y formulación del problema, hipótesis y objetivos. El segundo capítulo, marco metodológico, donde se presenta la variable, Operacionalización de variables, metodología, la población, muestra, instrumento utilizado y el método de análisis de datos. El tercer capítulo, se presenta los resultados descriptivos y contrastación de hipótesis. La discusión, conclusiones deducidas del análisis estadístico de los datos, sugerencias y los aportes que permiten justificar el presente estudio.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado, recibo con beneplácito vuestros aportes y sugerencias, a la vez deseo sirva de aporte a quienes deseen contribuir un estudio de esta naturaleza.

La autora.

Lista de contenido

	Pág
Caratula	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Lista de contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	16
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	24
1.3 Justificación	35
1.4 Problema	37
1.5 Hipótesis	40
1.6 Objetivos	40
II. Marco metodológico	
2.1. Variables	43
2.2. Operacionalización de variables	43
2.3. Metodología	44
2.4. Tipos de estudio	44
2.5. Diseño de investigación	45
2.6. Población, muestra y muestreo	46
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
2.8. Métodos de análisis de datos	50
2.9. Aspectos éticos	50
III. Resultados	
3.1. Análisis descriptivo	52
3.2. Contrastación de hipótesis	60

IV. Discusión	65
V. Conclusiones	71
VI. Recomendaciones	73
VII. Referencias	74
ANEXOS	
Anexo A: Artículo científico	80
Anexo B: Matriz de consistencia	88
Anexo C: Instrumento de recolección de datos	89
Anexo D: Base de datos	92
Anexo E: Consentimiento del informado	100
Anexo F: Base de datos de prueba piloto	101

Lista de tablas

	Pag.
Tabla 1: Operacionalización de la variable satisfacción del usuario	43
Tabla 2: Escala para interpretar resultados de la confiabilidad	49
Tabla 3: Resultados de Alfa de Conbrach del servicio de medicina	49
Tabla 4: Resultados de Alfa de Conbrach del servicio de cirugía	49
Tabla 5: Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los Servicios de medicina	51
Tabla 6: Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de cirugía	52
Tabla 7: Análisis del nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía	53
Tabla 8: Análisis del nivel de satisfacción según la dimensión fiabilidad de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía	55
Tabla 9: Análisis del nivel de satisfacción según la dimensión capacidad de respuesta de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía	56
Tabla 10: Análisis del nivel de satisfacción según la dimensión seguridad de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía	57
Tabla 11: Análisis del nivel de satisfacción según la dimensión empatía de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía	58
Tabla 12: Análisis del nivel de satisfacción según la dimensión aspectos tangibles de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía	59
Tabla 13: Satisfacción de los usuarios hospitalizados en medicina y la satisfacción de los usuarios hospitalizados en cirugía	60
Tabla 14: Satisfacción según dimensión fiabilidad de los usuarios Hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía	61
Tabla 15: Satisfacción según dimensión capacidad de respuesta de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía	61
Tabla 16: Satisfacción según dimensión seguridad de los usuarios	62

	hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía	
Tabla 17:	Satisfacción según dimensión empatía de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía	62
Tabla 18:	Satisfacción según dimensión aspectos tangibles de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía	63

Lista de figuras

	Pag.
Figura 1: Distribución porcentual por niveles de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina	52
Figura 2: Distribución porcentual por niveles de satisfacción de los usuarios hospitalizados servicio de cirugía	53
Figura 3: Distribución porcentual del nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía	54
Figura 4: Distribución porcentual del nivel de satisfacción según la dimensión fiabilidad de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía	55
Figura 5: Distribución porcentual del nivel de satisfacción según la dimensión capacidad de respuesta de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía	56
Figura 6: Distribución porcentual del nivel de satisfacción según la dimensión seguridad de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía	57
Figura 7: Distribución porcentual del nivel de satisfacción según la dimensión empatía de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía	58
Figura 8: Distribución porcentual del nivel de satisfacción según la dimensión aspectos tangibles de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía	59

Resumen

El presente trabajo de investigación “Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los Servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud. Lima – Perú, 2016, tiene como propósito conocer el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado con indicación de alta en los servicios de medicina y cirugía del 11 al 27 de Julio del 2016 del HNGAI, Distrito La Victoria, Provincia Lima, PERÚ.

Tipo de investigación Cuantitativa, transversal, prospectiva, básica, revisión previa de bibliografías del tema, recolecta y analiza las preguntas mediante la estadística. Diseño no experimental, los datos se obtuvieron mediante la encuesta con el instrumento SERVQUAL estructurado con la escala de Likert. Método sistemático, el desarrollo del estudio se rige al cumplimiento del proceso de ejecución de la investigación. Muestreo no probabilístico por conveniencia, se aplicó la encuesta a usuarios de alta del servicio de medicina y cirugía. Descriptiva comparativa, analiza como es y cómo se manifiesta el nivel de satisfacción del usuario.

Los resultados indican que existe un alto porcentaje de insatisfacción por parte de los usuarios de los servicios de medicina y cirugía, también se observaron pocas diferencia en relación a las dimensiones del nivel de satisfacción en ambos servicios, por lo que es evidente mejorar ampliamente en sus diversas dimensiones la atención de los pacientes para mejorar la calidad de atención y revertir las cifras tan negativas en cuanto al nivel de satisfacción obtenido de las respuestas de los usuarios de ambos servicios del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud. Lima – Perú, 2016.

Palabras claves: satisfacción del usuario, servqual, calidad.

Abstract

This research "level of satisfaction of hospital services in medicine and surgery Guillermo Almenara Irigoyen National Hospital EsSalud users. Lima - Peru, 2016, aims to determine the level of user satisfaction hospitalized indicating high services in medicine and surgery from 11 to 27 July 2016 the HNGAI, District La Victoria, Lima Province, PERU.

Quantitative type, transversal, prospective, basic, after review of bibliographies of the subject, collects and analyzes the questions by statistical research. no experimental design, data were obtained by personal interview with the SERVQUAL instrument structured Likert scale. systematic approach, the development of the study is subject to compliance with the implementation process of the investigation. nonprobabilistic for convenience, the interview sample was applied to users with high service medicine and surgery. Descriptive comparative analyzes it is and how the level of user satisfaction manifests.

The results indicate that a high percentage of dissatisfaction by drives users the services of medicine and surgery, little difference was also observed in relation to the dimensions of satisfaction in both services, so obviously vastly improve their various dimensions of the patient care to improve the quality of care and reverse such negative figures regarding the Nive satisfaction obtained from the responses of both services usuariosde Guillermo Almenara Irigoyen National Hospital EsSalud. Lima - Peru, 2016.

Keywords: customer satisfaction, servqual, quality.

I. Introducción

El estudio de la satisfacción del usuario en términos de evaluación de la calidad de atención en salud es uno de los propósitos de las instituciones prestadoras de salud y se realizan en especial por iniciativa de los gestores de salud y que incluyen distintas técnicas, instrumentos o modelos de cierta escuela o tendencia sin una metodología en común que permita compararlas. La ausencia de calidad en salud se evidencia con la insatisfacción de los usuarios en este contexto las necesidades del usuario, son considerados, como el punto de inicio para el desarrollo de los procesos internos de una Institución prestadora de salud, lo cual permite, alinear sus recursos tangibles e intangibles, hacia resultados que puedan satisfacer o exceder las expectativas de los usuarios, razón de la organización. En Perú, actualmente los servicios de salud están inmersos en un modelo que promueve la gestión de la calidad institucional, trato humanizado producto de lineamientos ministeriales reflejados en la reforma de salud y de un sistema de acreditación, sistema que se focaliza hacia la protección de los derechos y satisfacción del usuario.

En ese marco el Ministerio de Salud con Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, aprueba el Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en salud; y con Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA, aprueba la Guía Técnica para la Evaluación de la satisfacción del usuario Externo en los Establecimientos de salud y Servicios Médicos de Apoyo, la cual mide la satisfacción de los usuarios a través de la encuesta SERVQUAL en relación a la diferencia entre las percepciones y las expectativas de los usuarios, en base a 5 dimensiones fiabilidad, capacidad de repuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. (MINSA, 2011, p.1)

EsSalud en concordancia con la Política nacional de calidad en salud, y el Plan Estratégico Institucional, aprueba con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 307-PE-ESSALUD 2011, la Organización del Sistema de Gestión de Calidad y seguridad del paciente en los Servicios de salud en el Seguro Social de Salud-ESSALUD, y con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 695-PE-ESSALUD 2013, aprueba el Plan de Gestión de la Calidad y Seguridad del paciente para el período 2013 -2014, con la finalidad de promover una mejor calidad, seguridad y trato humanizado, en base a 5 aspectos de trabajo, el quinto aspecto indica

promover la institucionalización de un enfoque estandarizado al interior de la institución respecto a la humanización de la atención de la salud el cual tiene sus líneas de acción priorizar la medición de la satisfacción de los usuarios, y con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 385-PE-ESSALUD 2014, aprobó los Lineamientos para la cruzada por la humanización de la atención en salud.

1.1. Antecedentes

El nivel de satisfacción percibida por el usuario hospitalizado es un indicador elemental en la medición de la calidad de servicio brindado. La satisfacción refleja la habilidad del personal de salud para identificar las necesidades y expectativas de los usuarios. (Correia y Miranda, 2010, p. 5). La satisfacción del usuario es el grado de cumplimiento de las expectativas y percepciones en relación a los servicios brindados por parte de la institución de salud. (Seclén-Palacín y Darras, 2005, p. 89). La satisfacción y los resultados clínicos, elevan el grado de satisfacción del usuario que conlleva a una relación armoniosa entre el usuario y el profesional de la salud. (Hermida, 2014, p.99). Bajo estas consideraciones la calidad de servicio percibida por el usuario es un antecedente de la satisfacción.

Instituciones prestadoras de servicios de salud en nuestro país y en América Latina han realizado importantes cambios en el Sistema Nacional de Salud y uno de los componentes o indicadores de la calidad de la atención, es el grado de satisfacción de los usuarios. A continuación se presentan los estudios recopilados en relación a la satisfacción del usuario en salud basado en los enfoques de los diferentes autores.

1.1.1 Antecedentes Internacionales.

Godínez *et al.* (2014) en su investigación titulada *“Nivel de satisfacción de usuarios de consulta externa en un hospital público”*, Chilpancingo, México, su objetivo fue medir el nivel de satisfacción de los usuarios de consulta externa de la Clínica Hospital del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) de la ciudad Chilpancingo e identificar las variables que permiten explicarla. Se empleó el corte transversal, el instrumento

fu cuestionario. Llego a las conclusiones: (a) cerca de la mitad de los usuarios estuvieron satisfechos o muy satisfechos con la consulta y casi una tercera parte tuvieron mucha o demasiada confianza en la atención recibida y más de la mitad recomendarían al hospital, (b) el dominio mejor valorado fue el acto médico, seguido por la organización, y finalmente las instalaciones y (c) usando regresión logística, se encontró que algunas de las variables más importantes que explican la satisfacción global de los usuarios fueron el tiempo dedicado al paciente por el médico, la facilidad para realizar trámites, la organización del hospital, los horarios de consulta adecuados, la atención de los problemas por parte del médico, las mediciones corporales que se llevan a cabo y la información sobre el padecimiento que proporciona el médico al paciente.

De acuerdo a lo explicado por el investigador los resultados arrojan que los usuarios del hospital público Chilpancingo están satisfechos con el servicio prestado por dicho establecimiento.

Banegas (2014) en su tesis titulada *“Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencia del Centro de Diagnóstico Integral Los Arales”*, Cuba, su objetivo fue analizar los logros y deficiencias que contribuya a mejorar los niveles de satisfacción de los pacientes adultos atendidos en el Servicio de Urgencia del Centro de Diagnóstico Integral Los Arales a los 4 años de funcionamiento. Empleo el nivel descriptivo, corte transversal, su muestra de 100 pacientes. Llego a las conclusiones: (a) el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios sanitarios pueden estar influenciados por el nivel de escolaridad, edad y sexo. Frecuentemente son más exigentes y demandan mayor atención quienes tienen más instrucción, y por tanto, una mayor información acerca de los aspectos generales, en particular, de los relacionados con los servicios médicos y (b) Existe una estrecha relación entre el nivel de escolaridad de los pacientes y la satisfacción que expresan acerca de la atención recibida en los servicios de salud.

Según los explicados por el autor Banegas se puede concluir que los servicios están establecidos de acuerdo a la percepción del grado de instrucción, edad y sexo, los mismos que están estrechamente relacionados con la percepción de los servicios del Centro de Diagnostico Integral los Arales.

Bustamante *et al.* (2013) en su tesis titulada “*Evaluación de la satisfacción del paciente con la atención recibida en un servicio de urgencias hospitalario y sus factores asociados*”, Barcelona, España, planteo como objetivo conocer el grado de satisfacción de los usuarios de un servicio de urgencias hospitalario (SUH) y analizar los factores que podían haber influido en la percepción de dicho grado de satisfacción. La muestra de 373 pacientes, su técnica fue encuesta, el instrumento fue cuestionario. Llego a las conclusiones: (a) según el análisis multivariante, las variables que influyen en una percepción no satisfactoria con la atención global recibida en el servicio de urgencias hospitalarias es la percepción de un tiempo de espera largo, un trato médico desconsiderado y la percepción de no recibir un trato respetuoso, (b) para realizar estudios de satisfacción en salud se debe considerar el origen, la cultura y el sistema de salud de los usuarios, (c) las mediciones de satisfacción deben ser parte del programa estratégico de las organizaciones, y elaborarse con la participación de los profesionales de la salud y (d) una buena herramienta para medir la satisfacción del consumidor es la escala SERVQUAL.

Según Bustamante llego a la conclusión que la percepción de los pacientes del Servicio de Urgencias no es satisfactoria porque el trato recibido por el personal es desconsiderado y no esta de acuerdo a las urgencias que tiene cada paciente de dicha area.

Álvarez de la Rosa *et al.* (2012) en su tesis titulada: “*Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería*”, México, tuvo como objetivo comparar el grado de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería de acuerdo al género y su asociación con los datos sociodemográficas. Empleo el nivel descriptivo comparativo, de corte transversal y prospectivo, la muestra fue de 286 pacientes y el muestreo fue aleatoria simple. El instrumento fue el cuestionario. Sus conclusiones fueron: (a) la mayoría de los pacientes están satisfechos independientemente de su género, edad o nivel académico, (b) la fiabilidad es un punto clave en función a la misión de las instituciones hospitalarias que es brindar una atención de calidad y calidez a los usuarios, (c) los pacientes priorizan la atención personalizada y la capacidad de respuesta de las enfermeras para otorgar cuidados, a las instalaciones físicas,

infraestructura o equipo tecnológico y (d) la atención a los pacientes debe ser integral, y la información referida por los pacientes o sus familiares acerca de su percepción de la calidad de la atención otorgada es una herramienta clave para la implementación de estrategias de mejora continua.

De acuerdo Alvares de la Rosa manifestó que de acuerdo a los resultados de su investigación satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería la mayoría de los usuarios de dicho servicio se encuentran satisfechos y que los servidores de realizan sus labores de forma responsable y proactiva.

Gómez, Del Río, Manrique, Rodríguez y Fernández (2011) en su tesis titulada: *“Satisfacción del usuario en el Hospital Geriátrico Virgen del Valle de Toledo”*, España, planteo como objetivo conocer el grado de satisfacción de los usuarios hospitalizados en un hospital geriátrico. Fue un estudio observacional, de nivel descriptivo, la población estudiada todos los pacientes dados de alta, su instrumento fue cuestionario SERVQUAL. Llegó a las siguientes conclusiones: (a) El nivel de satisfacción global fue nada satisfecho 1.3%, poco satisfecho 1.9%, medianamente satisfecho 3.8% bastante satisfecho 37.1%, muy satisfecho 52.2% y Ns/nc 3.7%, (b) la atención recibida se valoró como buena y muy buena en el 92% de los casos, (c) la valoración del entorno se calificó como buena y muy buena en el 75,6% y (d) Los niveles de satisfacción global han sido altos. La mayoría valoró bien o muy bien a los profesionales. Respecto a la actitud y a los cuidados de los profesionales la mayoría se siente satisfecha o muy satisfecha. Los usuarios solicitan mejorar la infraestructura.

Según lo expresado por los autores antes mencionados en su investigación satisfacción del usuario en el Hospital Geriatrico Virgen del Valle de Toledo los pacientes no están contentos con el servicio prestado y además arrojo los resultados que los pacientes solicitan la mejora de las instalaciones de dicho hospital.

Sans *et al.* (2011) en su artículo titulado: *“Estudio de la satisfacción del paciente hospitalizado en los hospitales públicos de las Illes Balears”*, USA. Su objetivo fue El objetivo conocer el grado de satisfacción de los pacientes

ingresados en los Hospitales del Servicio de Salud e identificar los elementos de mejora de la organización. Su instrumento fue cuestionario y la muestra fueron 694 pacientes. Llegó a la siguiente conclusión que los aspectos más relevantes con la satisfacción es la información dada al paciente sobre su enfermedad y la amabilidad. El nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados en la red sanitaria pública puede considerarse alto.

En el estudio de la satisfacción del paciente hospitalizado en los centros públicos de las Illes Balears es alta según la percepción de los usuarios de dicho establecimiento.

1.1.2 Antecedentes nacionales.

Ortiz (2015) en su artículo titulada “*Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta servqual, en la Micro Red Villa - Chorrillos en el año 2014*”. Lima, Peru, tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta Servqual en la Micro Red Villa-Chorrillos en el año 2014. Empleó el nivel descriptivo, de corte transversal, la muestra fue de 383 usuarios atendidos en los establecimientos de salud de la Micro Red Villa en Chorrillos. La técnica empleada fue encuesta SERVQUAL y de observación. Llegó a la conclusión que para los usuarios externos una atención de salud con calidad, amabilidad, respeto, paciencia en cada área de los establecimientos importa mucho. Que estos cuenten con los materiales necesarios para una atención completa en ambientes limpios, resulta valioso.

Según lo manifestado por Ortiz en la Micro Red Villa Chorrillos brindan un servicio de calidad porque los colaboradores de dicho establecimiento son amables y respetuosos posicionándose en la percepción de los usuarios como buena, según los resultados arrojados en su investigación nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta Servqual.

Sihuan, Gómez e Ibañez (2015) en su investigación “*Evaluación la*

Satisfacción de usuarios hospitalizados en un Hospital de Apurímac". Perú, tuvo como objetivo determinar la satisfacción en los usuarios hospitalizados en el Hospital Subregional de Andahuaylas. Empleó el nivel correlacional, de corte transversal, la muestra de 175 usuarios dados de alta en los servicios de cirugía, ginecología, medicina y traumatología, la técnica fue la encuesta SERVQUAL. Llegó a las siguientes conclusiones: (a) existe baja satisfacción de usuarios hospitalizados, (b) el nivel de educación y el tipo de servicio de hospitalización fueron considerados variables asociadas a la baja satisfacción de usuarios hospitalizados y (c) existe baja satisfacción con la calidad del servicio recibido por los usuarios hospitalizados, y esta asociada al nivel de educación y al tipo de servicio de hospitalización.

En la investigación la satisfacción de usuarios hospitalizados en un Hospital de Apurímac los autores Sihuan, Gomez e Ibañez llegaron a la conclusión de acuerdo a los resultados arrojados en su trabajo de investigación los pacientes de dicho establecimiento tienen una satisfacción baja y que dicha percepción está relacionada al nivel de preparación de los pacientes.

Hospital María Auxiliadora (2014) realizó la investigación titulada "*Encuesta de satisfacción aplicada en usuarios externos de emergencia SERVQUAL*". Lima, Perú, planteó como objetivo contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo, para la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario externo. La muestra de 382 usuarios y/o acompañantes del departamento de Emergencia del Hospital María Auxiliadora, la técnica fue encuesta SERVQUAL. Llegó a las conclusiones: (a) el 71.1% manifestó Insatisfacción, frente a un 28.9% de satisfacción, (b) el 78.8% están insatisfechos con la dimensión Capacidad de respuesta, el 77.24% de insatisfacción con la dimensión Aspectos Tangibles, 69.70% de insatisfacción con la dimensión seguridad, 69.62% de insatisfacción con la dimensión fiabilidad, la dimensión empatía con un 62,9% de insatisfacción, (c) en la dimensión fiabilidad obtuvo un 91,54 % de insatisfacción, en la dimensión capacidad se mostró un 81,30 % de insatisfacción, en la dimensión seguridad se obtuvo un 80,23 % de insatisfacción y en la dimensión empatía se obtuvo 71,58 % de insatisfacción y la

dimensión aspectos tangibles se mostró un 81,59 % de insatisfacción y (d) de los resultados obtenidos corresponden a la categoría por mejorar.

Según los resultados de la investigación que llevo por titulo encuesta de satisfacción aplicada en usuarios externos de emergencia Servqual del Hospital Maria Auxiliadora los pacientes expresaron que la mayoría estan insatisfechos con los servicios prestados por el dicho hospital, de igual forma en todas sus dimensiones.

Hospital San Juan de Lurigancho (2013) realizo el estudio “*Satisfacción del usuario externo 2013*”. Lima, peru tuvo como objetivo medir la satisfacción del usuario externo en los servicios de consulta externa, hospitalización y emergencia, para la mejora continua de la calidad de atención del Hospital san Juan de Lurigancho. La muestra del estudio fue de 300 usuarios del área de hospitalización, el instrumento fue la encuesta SERVQUAL. Llego a las conclusiones: (a) la dimensión con más alto nivel de insatisfacción en el servicio de hospitalización fue la capacidad de respuesta con un 71,60% relacionada a los trámites administrativos para su hospitalización y alta, y la dimensión empatía 61.5% de insatisfacción, mientras que aspectos tangibles mostro un 52,29% de insatisfacción y (b) la dimensión fiabilidad relacionada a la atención médica en el servicio de hospitalización en comparación al año 2012 presenta un aumento significativo de satisfacción.

El Hospital San Juan de Lurigancho en su estudio satisfacción del usuario externo en el periodo 2013 según los resultados obtenidos en todas sus dimensiones se han obtenido un nivel de satisfacción reflejando que la atención de sus colaboradores es buena.

Cabello y Chirinos (2012) en el estudio “*Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud*”. Lima, Peru, su objetivo fue validar y evaluar la aplicabilidad de encuestas para medir la satisfacción de los usuarios en consulta externa y emergencia de un hospital público. Empleó la técnica de observación, de nivel descriptivo y de corte transversal, la muestra fue de 383 usuarios de consulta

externa y 384 de emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia. Llego a la conclusión que las encuestas SERVQUAL modificadas para su uso en servicios de salud, muestran características psicométricas para ser considerados como instrumentos válidos, confiables y aplicables para medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos, identificar las principales causas de insatisfacción e implementar proyectos de mejora.

Por los resultados arrojados en la investigación validación y aplicabilidad de encuestas Servqual modificadas para medir la satisfacción de usuarios en servicios de salud; Cabello y Chirinos han determinado que el instrumento de este tipo otorga resultados confiables para una investigación de medición de satisfacción de servicios hospitalarios.

Niño-Effio *et al.* (2010) en el estudio titulado “*Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque octubre 2010*”. Lima, Peru, planteo como objetivo evaluar la calidad de servicio según el grado de satisfacción percibido por usuarios de la consulta externa en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo. Empleo el nivel descriptivo, de corte transversal, técnica fue observacional, la muestra fue 106 usuarios de consulta externa. Llego a las conclusiones: (a) el 10.25 % de usuarios satisfechos, el género femenino mostraron un 58.3% de insatisfacción, la mayor insatisfacción global percibida por los usuarios se mostró en la dimensión seguridad con un 93.50% no están de acuerdo con este servicio, (b) la dimensión empatía obtuvo los menores niveles de insatisfacción 80.5%, (c) una de las principales expectativas es la recuperación de la salud, siendo el trato del personal médico uno de los elementos principales, porque si los usuarios no perciben un trato amable y adecuado, las expectativas de satisfacción se ven afectadas, (c) existe insatisfacción en cuanto a la calidad de servicio de consulta externa, según la percepción de los usuarios. Los resultados del estudio plantean que la relación personal de servicio-usuario es un factor básico y fundamental para el planteamiento de los juicios de insatisfacción y (d) existe insatisfacción en cuanto a la calidad de servicio de consulta externa, según la percepción de las personas.

El investigado Niño-Effio ha determinado que de acuerdo a los resultados obtenidos en su investigación antes mencionada en la mayoría de sus dimensiones los usuarios están insatisfechos de los servicios de acuerdo a la percepción de los pacientes.

1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística

Variable: satisfacción del usuario.

Definiciones de satisfacción.

Oliver (1980) sostuvo que:

La satisfacción se obtiene de un proceso de confirmación o desconfirmación positiva de las expectativas previas a la recepción del servicio. Es decir, una vez recibido el servicio, los resultados son confrontados con las expectativas y, si se produce coincidencia entre ambos, tiene lugar la confirmación. Pero, si existen discrepancias entre los resultados y las expectativas, lo que se produce entonces es la desconfirmación, que puede ser negativa si el rendimiento es inferior a lo esperado o positiva si el rendimiento supera a lo esperado (p. 460).

Asimismo, Desatrick (1990) expuso que:

Enfoca la evaluación del desempeño en el proceso de satisfacción del usuario como la oportunidad con que actúan y el grado de adhesión al cumplimiento de las políticas de excelencia de la organización, que se lograrán mediante lo siguiente: controles detallados de los sistemas, del personal, de las comunicaciones y del ambiente; evaluación de las herramientas y controles implementados para la retroalimentación de los procesos; respaldo a la investigación y desarrollo de nuevos servicios; motivación de la iniciativa y creatividad de los miembros de la organización con respecto a las oportunidades de mejoramiento y renovación; atención de quejas e implementación de medidas que permitan darles solución; evaluación constante de las amenazas del entorno; prevención de problemas y como detectarlos a tiempo (p. 99).

Según Teas (1993) mencionó que:

La satisfacción es considerada como una evaluación susceptible de ser cambiada en cada transacción, mientras que la calidad de servicio percibida supone una evaluación más estable a lo largo del tiempo. Ahora bien, hay que tener en cuenta que la calidad de servicio como actitud se actualiza en cada transacción específica, rendimiento percibido, influyendo en la satisfacción que se experimenta. De esta forma, los usuarios en una transacción específica observan el rendimiento del servicio que utilizan y observan si se ajusta a la actitud que ya tenían. De allí que, las organizaciones no sólo han de tener en cuenta la elaboración de una imagen de calidad entre sus potenciales usuarios, calidad de servicio percibida, sino también deben cuidar cada transacción específica, satisfacción, ya que la opinión que un usuario tiene del servicio puede verse alterada por una experiencia, satisfactoria o insatisfactoria, en un momento dado. Así, su lealtad puede verse modificada si se producen situaciones insatisfactorias (p. 18).

Para Kotler y Amstrong (1997)

Las organizaciones deben esforzarse por deleitar a los usuarios y no solamente por dejarlos satisfechos. De esta manera, a fin de lograr la plena satisfacción de los usuarios es un requisito indispensable ganarse un lugar en la mente de los mismos. Por ello, el objetivo de mantener satisfecho a cada usuario se ha constituido en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales de las organizaciones exitosas (p. 410).

Danaher y Haddrell (1996) manifestaron que la satisfacción está determinada por la confirmación o no, de las expectativas con percepciones del desempeño percibido en varios ítems o componentes del servicio. (p. 26)

Roest y Pieters (1997) definieron satisfacción como:

Un concepto relativo que involucra componentes cognitivos y afectivos, que está relacionado con el usuario, principalmente a través de transacciones, e incorpora una evaluación de beneficios y

sacrificios. El componente cognitivo se refiere a la evaluación del usuario del desempeño percibido, en términos de la adecuación en comparación a algún tipo de expectativa estándar y el componente emocional consiste en varias emociones, tales como felicidad, sorpresa y decepción que comprenderían emociones positivas y negativas (p. 336).

Definiciones de satisfacción del usuario.

La satisfacción del usuario es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios ofrecidos (Seclén-Palacín y Darras, 2005, p. 405).

La satisfacción del usuario ha impulsado mayor atención en salud pública, siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los “ejes de evaluación de servicios de salud”. (Huerta, 2015, p. 304). Asimismo, es “la interacción de los usuarios con los servicios de salud hace que sus necesidades sean cada vez más demandantes y específicas en relación a la atención”. (Ninamango, 2014, p.407). A pesar de la trascendencia y relevancia de la satisfacción de usuarios sobre los servicios como un elemento clave en la mejora de la organización y provisión de los servicios de salud, todavía existe un debate en cuanto a su concepción y metodologías de medición.

La evaluación de la satisfacción del usuario es parte del proceso de atención en salud, que permite identificar las disfunciones existentes y contribuye en la mejora de la calidad y el grado de satisfacción. La satisfacción es la “comparación de la experiencia del usuario con sus estándares subjetivos al salir de la atención sanitaria”. (García, 2013, p. 505). Bajo este contexto la satisfacción es una respuesta, producto de una vivencia e interacción con el servicio, en un momento específico.

La satisfacción del usuario en salud está considerada como “un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios en salud” Civera (2008). Desde este punto de vista en el campo asistencial, según García (2013) la satisfacción

del usuario es relevante al menos en cuatro áreas: comparar sistemas o programas de salud; evaluar la calidad de los servicios de salud; identificar los servicios que necesitan mejorar la satisfacción y colaborar con las instituciones sanitarias en identificar usuarios poco satisfechos con los los servicios ofrecidos. Según estos fundamentos el nivel de satisfacción proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados (p. 56).

La gestión de calidad de atención en salud es una estrategia fundamental y la opinión del usuario que recibe el servicio es uno de los aspectos más importantes en la evaluación de la satisfacción del usuario. Bajo este contexto el Ministerio de salud (2001) aprobó el Sistema de Gestión de la Calidad compuesto por cuatro áreas: planificación, organización, garantía y mejoramiento e información para la calidad. En este último punto se definen las estrategias, instrumentos, metodologías y procedimientos para conocer los niveles de satisfacción de los usuarios. (p.57). Para García (2013) una de las políticas del SGC es la provisión de servicios de salud seguros, oportunos, accesibles y equitativos con: calidad y enfoque de interculturalidad y de género, búsqueda de la satisfacción de los usuarios y acceso a los mecanismos de atención al usuario. En el 2011 mediante Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA, se aprueba la Guía técnica para la Evaluación de la satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de salud y Servicios Médicos de Apoyo. (MINSA, 2011, p.20). Por lo tanto la satisfacción del usuario es utilizado como un indicador de la gestión del sistema de calidad, enfocado en la satisfacción de las necesidades o expectativas de los usuarios con un enfoque sistémico.

Civera (2008) consideró que el nivel de satisfacción como una medida importante de resultado del proceso asistencial en base a tres razones: (a) la satisfacción es un buen predictor del cumplimiento del tratamiento por parte de los usuarios y de la adhesión a la consulta, (b) la satisfacción es un instrumento útil para evaluar las consultas y los modelos de comunicación, y (c) la opinión del usuario puede utilizarse sistemáticamente para mejorar la organización de los servicios a proveer (p. 309).

La satisfacción del usuario es uno de los “resultados más valorados en la

gestión de salud". (Palacio *et al.*, 2003, p.405); porque se relaciona directamente con la calidad del servicio que se presta.

Para Aguilar (2010) el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado determina la calidad del servicio en la atención hospitalaria y la rapidez con que se recuperan. (p. 54)

La evaluación de la satisfacción del usuario en salud en nuestro país, es considerado como un "indicador de valor predictivo en el cumplimiento del tratamiento" por parte de los usuarios (Civera, 2008, p.54). Bajo este contexto la satisfacción o insatisfacción del usuario determina la calidad del servicio en la atención hospitalaria (Aguilar, 2013, p.45).

Los factores que influyen en la satisfacción del usuario en Salud según Seclén y Darras (2005) son: (a) factores individuales: demográficos, sociales, económicos, culturales; (b) factores familiares/sociales: experiencias con el servicio y (c) factores propios del servicio de salud (p. 504).

Según Civera (2008) los tres aspectos que valoran los usuarios de la asistencia de salud son: el instrumental, aplicación de los conocimientos técnicos y capacidad de resolver los problemas; el expresivo, comportamiento respecto a los aspectos afectivos de la relación y la comunicación, dar y recibir información. En consecuencia la satisfacción con la atención sanitaria está influenciada por el estado de salud, experiencias, el trato y cordialidad del personal de salud, el confort y la expectativa del usuario (p.54).

La medición del nivel de satisfacción del usuario con el servicio prestado es importante porque a posteriori permite mejorar el servicio y optimizar los resultados en la salud del usuario. Los instrumentos que destacan en la medición del nivel de satisfacción del usuario en servicios de salud son varios como el modelo SERVQUAL, SERVPERF, SERVQHOS, y el Modelo Europeo de Gestión de Calidad EFQM. El modelo SERVPERF propuesto por Cronin y Taylor en 1994 que se basa únicamente en las percepciones como una buena aproximación a la satisfacción del usuario en el desempeño de la calidad del servicio otorgado, El

modelo SERVQHOS validado por Mira, Ruíz, Rodríguez, Aranaz en 1998 mantiene la teoría de las discrepancias entre expectativas y percepciones utilizada en mejoras del proceso de atención sanitaria, además señalan que el instrumento reúne las condiciones psicométricas para ser utilizada como medida de la satisfacción percibida por el usuario en el ámbito hospitalario. (Pezoa, 2010, p.5); bajo estos puntos la medición del nivel de satisfacción es una de las principales fuentes de información para identificar áreas de oportunidad y proponer y/o implementar mejoras de la satisfacción.

El Ministerio de Salud (2011) norma el uso del instrumento de evaluación para determinar el nivel de satisfacción, según el modelo de las discrepancias, ideado por Parasuraman, Zeimi y Berry, modelo SERVQUAL (Quality Service); en el cual la comparación entre las expectativas de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de la calidad del servicio en base a las cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles (p. 405).

Expectativa, estándares o puntos de referencia que se han obtenido de las experiencias con los servicios y dependen de diversas fuentes controlables y no controlables por la organización. (Parasuraman, Zeithmal y Berry, 1994, p. 320).

Percepción, evaluaciones subjetivas que realiza el usuario externo respecto de su experiencia en contacto con el servicio brindado. (Parasuraman, Zeithmal y Berry, 1994, p.340)

Dimensiones de la satisfacción de los usuarios.

Para dimensionar la variable satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital nacional Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud se tomó en cuenta la Guía Técnica RM N° 527-2011/MINSA Guía Técnica para la Evaluación de la satisfacción del usuario Externo en los Establecimientos de Salud y servicios Médicos de Apoyo.

Dimensión 1: fiabilidad.

Según MINSA (2011) la fiabilidad es la “capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido”. (p. 350)

Druker (1990) indicó que:

Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro del concepto de fiabilidad se encuentran incluidos todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento (p. 41).

Según Salvador (2004) la fiabilidad “es la capacidad para ofrecer el servicio prometido de forma seria, segura, formal, libre de daños, dudas, riesgos e inseguridades” (p. 6).

Según Parasuraman, Zeithmal y Berry (1994) fiabilidad es como “la atención por el profesional de salud según sus competencias en un establecimiento de salud”. (p. 98)

Dimensión 2: capacidad de respuesta.

Según MINSA (2011) la capacidad de respuesta es la “disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable” (p.129).

Druker (1990) se refirió a la capacidad de respuesta como:

La actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como lo accesible que resulte la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo (p. 41).

Salvador (2004) define capacidad de respuesta como: “el deseo y disposición mostrados por el personal para ayudar al cliente y proveerles del mejor servicio rápidamente”. (p. 6)

Dimensión 3: seguridad.

Según MINSA (2011) la dimensión seguridad evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza (p. 2).

Para Druker (1990) la seguridad es:

El sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía en que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que la organización debe demostrar interés para dar al cliente una mayor satisfacción (p. 41).

De la misma manera Salvador (2004) indicó que la seguridad es considerada como la cortesía, el conocimiento, la competencia profesional y la capacidad para inspirar confianza en los usuarios. (p. 6)

Dimensión 4: empatía.

MINSA (2011) es “la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro” (p.34).

Para Druker (1990) la definió como:

La disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el

cliente, conociendo a fondo sus características y sus requerimientos específicos (p. 41).

Salvador (2004) indicó que la empatía es entendida como el respeto y la consideración personalizada hacia el cliente. (p. 6)

Dimensión 5: aspectos tangibles.

Según MINSA (2011) aspectos tangibles son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad (p. 345).

Valls (1996) sostuvo lo siguiente:

...el producto se presenta como un conglomerado, una amalgama, una constelación de elementos tangibles e intangibles en particular. Entre los elementos tangibles se hallan los bienes, los recursos, las infraestructuras y los equipamientos; entre los intangibles, se encuentran los servicios, la gestión, la imagen de marca y el precio (p. 605).

Para Kotler (2002) expuso que producto tangible “se trata de todos los aspectos formales del producto (calidad, marca, envase, etilo y diseño), intangible, consisten en todos los aspectos añadidos al producto real, como son el servicio post venta, el mantenimiento, la garantía, instalación, entrega y financiación”. (p. 403)

Teorías de la satisfacción de los usuarios.

Para mejor entendimiento de esta variable a continuación se expone algunas teorías:

1. *Teoría de la acción razonada.* Según Ajzen y Fishbein (1980) citado por Pezoa (2010), la satisfacción del usuario está en relación a las expectativas y a la valoración del servicio prestado. (p.45). En el mismo sentido, la satisfacción depende de la percepción del servicio brindado y de la importancia que adjudica el usuario a cada una de las dimensiones de la

atención de salud (Pezoa, 2010, p. 8).

2. *Teoría de la confirmación de Expectativas.* Es una de las más difundidas, la satisfacción del usuario esta en función al grado de diferencia entre las expectativas de la atención a recibir y la percepción experiencia de la atención en salud (Pezoa, 2010, p.8).

Calidad en salud.

Calidad de servicio es la evaluación que el usuario hace del resultado final del proceso por el cual se entregó el servicio (percepción) en base a lo que esperaba del mismo (expectativa) (Parasuraman, Zeithmal y Berry, 1994, p. 59).

La calidad en los servicios es el grado de conformidad de los atributos y características de un servicio respecto a las expectativas del cliente o de la satisfacción de las expectativas del mismo. (Morillo, 2009, p.35). Bajo este contexto, la calidad del servicio puede ser medida como la diferencia entre el valor esperado y el valor percibido por el usuario.

Existen diferentes modelos que representan una corriente o escuela sobre la medición de la calidad del servicio, según Pezoa (2010) existen tres escuelas y son las más representativas:

Modelo de la escuela Norteamericana. Según Parasuraman, Zeithmal y Berry (1985, 1988), plantea el modelo SERVQUAL (Service Quality), para la medición de la calidad de los servicios, Ibarra y Casas (2014) validado en América latina por Michelsen Consulting (1992). Es uno de los instrumentos más usados para evaluar la calidad percibida por los usuarios y una de las teorías más difundida y de mayor solidez.

La escuela Francesa. De Eiglier y Langeard (1989) planteo el modelo de Servucción de calidad o modelo de servicio de gestión. La calidad de servicios se evalúa en tres dimensiones: (a) las salidas (Output), un servicio es de buena calidad cuando satisface exactamente las expectativas y necesidades del usuario,

(b) los elementos de la Servucción, la calidad es la resultante de la interacción entre el cliente, el soporte físico, el personal en contacto y (c) el proceso o sistema de la organización interna

La escuela escandinava. Según Gronroos (1978 a 1994) planteó el modelo conceptual que señala tres procesos en la percepción del servicio: (a) rendimiento instrumental es la calidad que los usuarios reciben en el proceso de prestación y es un requisito previo para conseguir un usuario satisfecho, (b) rendimiento expresivo es la interacción entre el usuario, el personal que otorga el servicio y la experiencia del usuario con el proceso de producción y servicio y (c) Dimensión imagen corporativa, la imagen del servicio, se construye en base a la calidad técnica lo que los usuarios reciben y la calidad funcional o interactiva relacionada con el equipo de salud y la satisfacción del usuario.

La calidad y satisfacción son constructos diferentes: “la satisfacción contiene componentes afectivos y cognitivos y representa una evaluación del consumidor respecto de una transacción específica y una experiencia de consumo y La calidad percibida representa un juicio más global, es a largo plazo” (Pezoa, 2010, p.505).

La Organización Panamericana de la Salud (2001) indico que calidad de la atención en salud es buscar y garantizar el acceso y la equidad de las acciones y servicios de salud para la población (p.47).

La Organización Mundial de la salud OMS, define la calidad como el conjunto de servicios, diagnóstico y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente en el proceso (Vargas *et al.*, 2013, p. 35).

Ministerio de Salud del Perú (2001) definió a la Calidad como el conjunto de estrategias, metodologías, instrumentos y procedimientos que permitan contar con evidencias, de manera permanente y organizada, sobre la calidad de atención y los niveles de satisfacción de los usuarios internos y externos. (p. 65)

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación teórica.

El estudio propuesto se basa en la teoría y las nociones elementales del nivel de satisfacción que se puede percibir en un grupo de usuarios que reciben la atención y expresan su satisfacción de acuerdo a su experiencia del servicio recibido, en esta investigación se compara el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de medicina y cirugía del HNGAI y determinar el problema para poder brindar las recomendaciones necesarias.

La satisfacción es el resultado que se tiene de una atención brindada y el usuario es quien manifiesta su satisfacción o insatisfacción. Bajo este contexto el nivel de satisfacción cumple un papel importante, en el proceso de mejora de la calidad de servicio.

1.3.2 Justificación práctica.

La satisfacción del usuario es uno de los indicadores importantes de evaluación del proceso de atención en salud, que permite identificar los factores de satisfacción o insatisfacción y contribuye en la mejora de la calidad del servicio, atención profesional, equipos e infraestructura necesarios para poder brindar el confort y atención adecuada. Considerando los objetivos de la investigación, el resultado permite conocer el nivel de satisfacción en el proceso de la atención en los servicios de hospitalización de medicina y cirugía del HNGAI y describir el nivel de satisfacción según las cinco dimensiones de la calidad de servicio. Brindar atención de calidad es uno de los objetivos de las instituciones prestadoras de salud. Bajo este contexto es crucial conocer la opinión y el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados, porque permite conocer las fortalezas y debilidades sobre las cuales puede trazarse las estrategias para mejorar la calidad de atención y lograr el objetivo de la institución usuario satisfecho.

EsSalud es una de las principales instituciones que presta servicios de salud de alta complejidad en el Perú. Su estructura organizacional actualmente

está conformado por tres Hospitales de IV nivel de atención, Hospital nacional Guillermo Almenara Irigoyen HNGAI, Hospital Edgardo Rebagliati Martins HERM y el Hospital Alberto Sabogal HAS. La población del Hospital Guillermo Almenara está conformada por pacientes de los centros asistenciales de diferentes niveles de atención, complejidad y capacidad resolutive interrelacionados y articulados funcional y administrativamente a nivel nacional. La atención asistencial se brinda mediante consulta externa, emergencia y hospitalización a pacientes con patología compleja, derivados del Hospital Grau, Hospital Vitarte, Hospital Aurelio Díaz Ufano, Policlínico Chincha, Clínica Ancije, Policlínico San Luís, Policlínico Castilla, Policlínico Pizarro y del interior del país.

La capacidad de hospitalización del HNGAI es de 900 camas distribuidas en las diferentes áreas de las especialidades médicas, quirúrgicas y emergencia. Cada servicio tiene una sólida y vasta experiencia en el manejo de las especialidades de alta complejidad que sin duda, identifica la labor pionera en estos campos que caracteriza a EsSalud y al HNGAI.

1.3.3 Justificación metodológica.

La satisfacción es un indicador elemental de medición del nivel de calidad de la atención brindada y es uno de los resultados más importantes, porque influye de manera determinante en su comportamiento. En consecuencia alcanzar la satisfacción es uno de los factores críticos para toda organización que busca obtener mejores resultados en los servicios que brinda. La decisión del usuario respecto al tratamiento médico a su problema de salud esta condicionada fundamentalmente, a la experiencia y al grado de satisfacción de otros usuarios en el cumplimiento del tratamiento, recuperación, solución a su problema de salud o en la mejora de la calidad de vida.

1.3.4 Justificación social.

La investigación permitió conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de medicina y cirugía del HNGAI en el período de estudio respectivo. La medición de la calidad de servicio y satisfacción en un principio fue ideada para la

industria con el objeto de prestar mejores servicios al cliente, hoy en día está siendo aplicado al campo de la salud. En la actualidad se cuenta con suficiente conocimiento y experiencia como para que los organismos y personal de salud en cada nivel de atención puedan mejorar la calidad de los servicios y el mejorar la calidad y satisfacción del usuario suele ser un proceso rentable.

1.4. Problema

En la actualidad se evidencia un interés creciente de la necesidad de conocer las percepciones de calidad y el nivel de satisfacción de usuarios de los servicios de salud y se observa un cambio importante en la relación personal de salud y paciente esto como consecuencia del enfoque de la gestión hospitalaria en conocer la percepción de la calidad y el nivel de satisfacción del usuario en salud con el servicio prestado. Bajo este contexto el resultado de la atención en salud es relevante para la formulación y evaluación de políticas públicas de salud, considerando que un mayor grado de satisfacción lleva a la percepción de mayor calidad, resultado deseado por la gestión hospitalaria (Riveros y Barne, 2007, p.407).

Para Riveros y Barne (2007) la satisfacción del usuario con el servicio asistencial prestado conlleva a una mayor efectividad de la atención médica bajo el principio que el usuario insatisfecho regresa menos a sus controles, menos adherencia a su tratamiento y presenta pobres resultados de salud. En consecuencia en la actualidad existen políticas de salud que impulsan el desarrollo de todo un sistema de información gerencial que se inicia con el recojo periódico de opiniones de los usuarios sobre los servicios de salud, procesamiento y generación de información puesta a disposición de los diversos decisores sanitarios, con la finalidad de inducir acciones de mejora en sus servicios (p.210).

La apertura de instituciones prestadoras de salud, la globalización y el impacto de la tecnología genera necesidades de ser instituciones competitivas, con recurso humano eficiente, preparados y con habilidades en la gestión dentro de la organización. Las instituciones vinculadas al sector salud ofrecen un servicio

orientado al ser humano, que debe estar basado en el conocimiento científico, en principios y valores, en la creatividad, y responsabilidad.

En Perú en el sector salud existe una preocupación por el nivel de calidad asistencial prestado a la población, por ende la satisfacción del usuario es considerado un indicador de calidad de los servicios de salud, para evaluar este indicador es necesario considerar lo más importante en el proceso de atención sanitaria; como es la gran complejidad del proceso de satisfacción al usuario, las características de la organización de salud y la correcta aplicación de la metodología científica al evaluar los indicadores de la satisfacción del usuario.

Mejorar la atención del usuario de manera progresiva requiere no solo de buena voluntad por parte de quienes dirigen la institución , sino que también requiere de cifras que marquen el inicio , direccionen hacia donde deseamos llegar y que resultado deseamos obtener en determinado tiempo. Tratar de mejorar una situación determinada sin un punto de partida ni de un punto de llegada, solo podría acarrear pérdida de tiempo y de recursos, además de un sentimiento de frustración por las metas no alcanzadas.

El usuario satisfecho al final del proceso de atención sanitaria para la gestión hospitalaria significa asegurar que el usuario recibe el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos adecuados con el mínimo riesgo y la máxima satisfacción en el proceso asistencial y administrativo de la institución prestadora de servicios de salud. Como consecuencia de la relevancia de la calidad percibida y el nivel de satisfacción del usuario en salud hay estudios a nivel internacional y nacional con resultados que varían según instrumento de medición, tipo de usuario, modelos de medición, objetivos de la medición e institución.

Alvarez de la Rosa *et al.* (2013) en su investigación logró comparar el grado de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería de acuerdo al género y su asociación con los datos sociodemográficos. Los resultados mostraron que el 57% estaban totalmente satisfechos, el 20.6% parcialmente satisfecho, 10.8% regularmente satisfecho, 5.6% parcialmente insatisfecho y 5.9% totalmente insatisfecho. Para Sihuan, Gómez y Ibañez (2015) los resultados

del estudio satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú mostraron que la insatisfacción promedio de los usuarios hospitalizados fue 75% y la dimensión capacidad de respuesta obtuvo un 88% de insatisfacción. El conocimiento de la satisfacción de los usuarios con el servicio recibido, permite mejorar el servicio prestado y optimizar los resultados en la salud y ayuda a determinar las falencias de la institución (p.125).

La información que se tiene sobre el nivel de satisfacción respecto a la atención en salud en las áreas de hospitalización de hospitales públicos y privados, es escasa. En el Hospital Nacional Guillermo Almenara (2016) durante los 2014 y 2015 se realizó dos encuestas en hospitalización, siguiendo la metodología SERVQUAL al amparo de la Resolución N° 527 del MINSA vigente también en EsSalud. En el año 2014 el nivel de satisfacción en el sector de hospitalización fue del 48,4% en el año 2015, fue de 54.8%; las dimensiones más comprometidas en el año 2014, fueron la seguridad, la empatía y los aspectos tangibles, mejorando discretamente en el año 2015, la seguridad y la empatía; no así los aspectos tangibles (p.56).

El objetivo de esta investigación es comparar el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud. Lima – Perú, 2016, cuyo propósito es describir el nivel de satisfacción de los usuarios siendo este considerado como un indicador de calidad en el proceso de atención en salud.

1.4.1 Problema general.

¿Cuál es la diferencia entre el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud, Lima – Perú, 2016?

1.4.2 Problemas específicos.

PE1: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud, Lima - Perú, 2016?

PE2: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los

servicios de cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud, Lima – Perú, 2016?

PE3: ¿Cuál es la diferencia entre el nivel de satisfacción, según dimensiones de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud, Lima – Perú, 2016?

1.5. Hipótesis

Hipótesis general.

H₁: Existen diferencias significativas entre el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud, Lima – Perú, 2016.

H₀: No existen diferencias significativas entre el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud, Lima – Perú, 2016.

Hipótesis específicas.

Hipótesis específica 1.

H₁: Existen diferencias significativas entre el nivel de satisfacción, según dimensiones, de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud, Lima - Perú, 2016.

H₀: No existen diferencias significativas entre el nivel de satisfacción, según dimensiones, de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud, Lima - Perú, 2016.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo General.

Comparar el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud, Lima – Perú, 2016.

1.6.2 Objetivos Específicos.

OE1: Describir el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud. Lima – Perú, 2016.

OE2: Describir el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud. Lima – Perú, 2016.

OE3: Comparar el nivel de satisfacción, según dimensiones, de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud. Lima – Perú, 2016.

II. Marco metodológico

2.1 Variables

Variable: satisfacción del usuario.

Definición conceptual.

Es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece (Ninamango, 2014, p.35).

2.2 Operacionalización de variable

Tabla 1

Operacionalización de la variable: satisfacción del usuario

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas de respuesta	Niveles o rangos
Fiabilidad	Visita médica durante hospitalización	E1 / P1	Escala de Likert 1,2 = Muy insatisfecho 3 = Insatisfecho 4 = Ni insatisfecho, ni satisfecho 5 = Satisfecho 6,7 = Muy satisfecho	Muy satisfecho < 0
	Explicación médica de la evolución del problema de salud	E2 / P2		
	Explicación médica de medicamentos recibidos	E3 / P3		
		E4 / P4		
	Explicación médica de manejo al alta	E5 / P5		
	Trámites para su hospitalización	E6 / P6		
Capacidad de respuesta	Análisis médico de laboratorio solicitado	E7 / P7		Satisfecho = 0
	Exámenes radiológicos realizados	E8 / P8		Medianamente satisfecho > 0 y <= a 2
Seguridad	Trámites de alta rápida	E9 / P8		
	Interés para mejorar su problema de salud	E10 / P10		Insatisfecho > 2 < 0
	Temperatura adecuada de los alimentos	E11 / P11		
	Mejora del problema de salud	E12 / P12		Satisfecho = 0
	Respeto de la privacidad	E13 / P13		
	Trato amable de enfermería	E14 / P14		Medianamente satisfecho > 0 y <= a 2
Empatía	Trato amable del médico	E15 / P15		
	Trato amable del personal de nutrición	E16 / P16		Insatisfecho > 2
Aspectos tangible	Trato amable del personal de admisión	E17 / P17		
	Interés para solucionar problema	E18 / P18		
	Ambientes cómodos y limpios	E19 / P19		
	Servicios higiénicos limpios	E20 / P20		
	Disponibilidad de equipo y material	E21 / P21		
	Ropa de cama adecuada	E22 / P22		

Nota: Tomado de Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo por MINSA. 2011.

2.3 Metodología

Según Hernández (2010) el método hipotético-deductivo son las acciones o técnicas esenciales que cumplir para la observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia. (p. 48)

2.4 Tipo de estudio:

Según el enfoque la investigación es cuantitativo parte de un problema, conocimiento basado en estudios previos, utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar las preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, aplica la medición numérica el conteo y la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población (Hernández, 2010, p. 3).

Según el periodo y secuencia es transversal, ya que la información es recogida en un determinado período de tiempo, en una sola vez y de inmediato se procede a su descripción y análisis, se miden las características de uno o más grupo de unidades en u momento dado, sin pretender evaluar la evolución de esas unidades. Según Hernández (2010) “Es transversal porque examinar la relación entre diferentes variables en una población definida en un momento de tiempo determinado” (p. 9).

Según el tiempo de ocurrencia es prospectivo porque la aplicación del cuestionario se realiza mediante la técnica de la entrevista personal anterior a los hechos estudiados y los datos se recogen posterior a la indicación de alta hospitalaria. Hernández (2010) El estudio empieza antes que los hechos estudiados (exposición al factor y efecto), por lo que se observan a medida que suceden (p. 9).

Según la finalidad es básica porque produce nuevos conocimientos para

ampliar y profundizar otros estudios, no está dirigida al tratamiento inmediato de un hecho concreto, ni a resolver una interrogante fáctica, es una investigación para conocer, profundizar, comparar, relacionar la información en otros estudios sobre la satisfacción en la población hospitalaria (Carrasco, 2005, p.49).

Según el análisis y alcance de los resultados es observacional, en la investigación se van a comparar los niveles de satisfacción en dos servicios y vamos a observar sin modificar algún dato, es así que para Manterola y Otzen (2014) un estudio observacional “es un diseño de investigación cuyo objetivo es la observación y registro de acontecimientos sin intervenir en el curso natural de estos. Se puede medir a lo largo del tiempo, de forma prospectiva o retrospectiva; o de forma única”. (p. 634)

2.5 Diseño de investigación

Estudio de diseño no experimental según Hernández, Fernández y Baptista (2010) “Estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p. 149).

Estudio de nivel descriptivo comparativo porque describen una característica en una/s población/es determinada/s, por lo tanto son útiles cuando se conoce poco acerca de lo que queremos estudiar y normalmente sirve como inicio de posteriores investigaciones analíticas. Para Carrasco (2005) los estudios descriptivos “buscan identificar y describir las características esenciales del fenómeno de estudio” (p. 50).

Estudio comparativo según, Sánchez y Reyes (1996); Alarcón (1991) La investigación descriptiva comparativa consiste en recolectar en dos o más muestras con el propósito de observar el comportamiento de una variable, tratando de controlar estadísticamente otras variables que se considera pueden afectar la variable estudiada.

2.6 Población, muestra y muestreo

Población.

Población según, Hernández Sampieri, (2010) “población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”.

La encuesta se aplicó a 152 usuarios de los servicios de medicina y 152 usuarios de los servicios de cirugía con indicación médica de alta del 11 al 27 de Julio 2016. Un total de 304 usuarios encuestados del servicio de hospitalización del HNGAI del Distrito La Victoria, Provincia Lima.

Muestra y muestreo

Hernández Sampieri, (2010) la muestra es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que se le llama población.

La muestra del estudio se obtuvo mediante el muestreo no probabilístico por conveniencia.

Criterios de inclusión

Usuarios hospitalizados y con indicación médica de alta hospitalaria de los servicios de medicina y cirugía del HNGAI

Usuarios mayores de 18 años

Usuarios de ambos sexos

Usuarios orientados en tiempo, espacio y persona

Criterios de exclusión

Usuarios que no aceptan firmar voluntariamente el consentimiento informado previa información verbal de las características y objetivos del estudio

Usuarios que no contesten las preguntas en su totalidad.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas recolección de datos.

La recolección de datos de la variable se obtuvo mediante la técnica de la encuesta.

La encuesta según Hamui *et al.* (2013) puede ser estructuradas con preguntas cerradas que corresponden al formato de la encuesta; semiestructuradas que se centran en algún tema y desestructuradas o abiertas que corresponden al relato de vida.

Para Sabino (1992) la encuesta “es una forma específica de interacción social cuyo fin es recolectar datos para una investigación, se realizan preguntas que sean comprensibles, se realiza una encuesta donde uno busca recoger informaciones y el otro es la fuente de esas informaciones” (p. 116). En el estudio se utilizó la encuesta semiestructurada, enfocada al tema de la satisfacción del usuario con preguntas de fácil comprensión y puntuales.

Instrumento de recolección de datos.

Esta variable fue medido con el instrumento SERVQUAL que consta de siete preguntas sociodemográficas y 22 preguntas de expectativas y percepciones respectivamente, distribuida en cinco dimensiones (MINSAL, 2011, p. 25).

Para Bernard y Calderero (2000) un instrumento “es un recurso del que puede valerse el investigador para acercarse a los fenómeno y extraer de ellos información. Cada instrumento se distingue por su forma y contenido”. (p. 2)

Según Fábregues, Meneses, Rodríguez y Paré (2016) el cuestionario “es el instrumento estandarizado que utilizamos para la recolección de datos durante el trabajo de campo de algunas investigaciones cuantitativas, fundamentalmente, las que se llevan a cabo con metodologías de encuestas” (p. 24).

Ficha técnica del instrumento

Nombre del Instrumento	Modelo SERVQUAL (Quality Service)
Autores:	Parasuraman, Zeithmal y Berry (1985, 1988)
Objetivo del instrumento:	Dererminar el nivel de satisfacción del usuario
Población a la que se puede administrar:	Usuarios de los servicios de cirugía y medicina.
Forma de Administración:	Individual
Tiempo de Aplicación:	15 minutos
Descripción del Instrumento:	Es un cuestionario estructurado, compuesto por siete preguntas sociodemográficos, 22 preguntas de expectativas y 22 de percepciones respectivamente, Distribución de las preguntas en cinco dimensiones: Dimensión fiabilidad: Habilidad y capacidad del personal de salud en el cumplimiento del servicio ofrecido. Preguntas del 01 al 05 Dimensión capacidad de respuesta: Disposición y buena voluntad de servir a los usuarios para proveer un servicio rápido y oportuno. Preguntas del 06 al 09 Dimensión seguridad: Conocimiento, cortesía y habilidad para transmitir e inspirar confianza, privacidad, credibilidad en el proceso de la atención. Preguntas del 10 al 13 Dimensión empatía: Habilidad y disponibilidad para ponerse en el lugar del usuario para entender sus necesidades y brindar una atención individualizada. Preguntas del 14 al 18 Dimensión aspectos Tangibles: Apariencia de la infraestructura, instalaciones físicas, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad. Preguntas del 19 al 22.
Muestra de tipificación:	22 usuarios hospitalizados del servicio de Cirugía 22 usuarios hospitalizados del servicio de Medicina
Validez de contenido:	Validado en el Perú por Ministerio de Salud según RM 527-2011-MINSA.

Confiabilidad del instrumento.

Para el presente trabajo se realizo la medición de confiabilidad mediante una prueba piloto con el fin de comprobar que la aplicación del instrumento repetidas veces en una muestra pequeña con las mismas características se obtenga los resultados requeridos. (Hernández *et al.*, 2010, p. 200).

Se realizo la prueba piloto para determinar el grado de confiabilidad de instrumentos, según el siguiente detalle:

1. Se selecciono una muestra de 10 % de la muestra del trabajo de investigación, es decir 16 pacientes cirugía y medicina del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati.
2. Se aplicó el instrumento 16 pacientes cirugía y medicina del hospital en mencion a fin determinar el grado de confiabilidad del instrumento.

3. Se recogió y se efectuó la tabulación de los datos en Excel.
4. Se efectuó la determinación de la confiabilidad se llevo los datos al SPSS 22 y se determino que el Alfa de Conbrach.
5. Los datos obtenidos se comparo con los siguientes datos:

Tabla 2

Escala para Interpretar resultados de la confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

Tomado de: Adaptado de Hernández, *et al.* (2010)

Tabla 3

Resultados de Alfa de Conbrach del servicio de medicina

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,830	16

Según la comparación de las Tablas 2 y 3, los resultados de la prueba piloto en el estadístico Alfa de Conbrach dieron por resultado 0.830, entonces se puede concluir que el instrumento del servicio de medicina tiene una confiabilidad fuerte.

Tabla 4

Resultados de Alfa de Conbrach del servicio de cirugía

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,923	16

Según la comparación de las Tablas 2 y 4, los resultados de la prueba piloto en el estadístico Alfa de Conbrach dieron por resultado 0.923, entonces se puede concluir que el instrumento del servicio de cirugía tiene una alta confiabilidad.

Información del baremo obtenido por el estudio piloto.

Las áreas de preguntas (Expectativas y Percepción) están diseñadas al tipo de escala de Likert del 1 al 7, considerando 1 la más baja y 7, la más alta.

El grado de satisfacción de los usuarios se determinó calculando la diferencia entre las respuestas brindadas para las expectativas y las percepciones; posteriormente fue interpretada según los siguientes parámetros:

1. Menor de 0 = Muy satisfecho
2. 0 = Satisfecho
3. Mayor que 0 y menor o igual a 2 = Medianamente satisfecho.
4. Mayor que 2 = Insatisfecho

2.8 Métodos de análisis de datos.

Los datos obtenidos de la muestra del estudio mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos antes indicados, han sido incorporados al programa computarizado SPSS; y con ellos se elaboraron tablas y figuras.

Para la comparación de los grupos se utilizó la prueba de U mann Whitney.

2.9 Aspectos éticos:

La tesis Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud. Lima-Perú, 2016 se realiza previa autorización de la Oficina de Capacitación, Docencia e Investigación del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen y del comité institucional de ética de la investigación de la Universidad César Vallejo.

El estudio corresponde a una investigación sin riesgo, porque los datos se recolectaron mediante la entrevista personal con un cuestionario estructurado a usuarios que aceptaron voluntariamente participar del estudio previa información verbal de las características y finalidad del estudio.

III. Resultados

3.1. Análisis descriptivo

A continuación se presenta los resultados descriptivos según servicios

Tabla 5

Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	145	95,4%
Medianamente satisfecho	2	1,3%
Satisfecho	0	0,0%
Muy satisfecho	5	3,3%
Total	152	100,0%

Fuente: Instrumento de recolección de datos

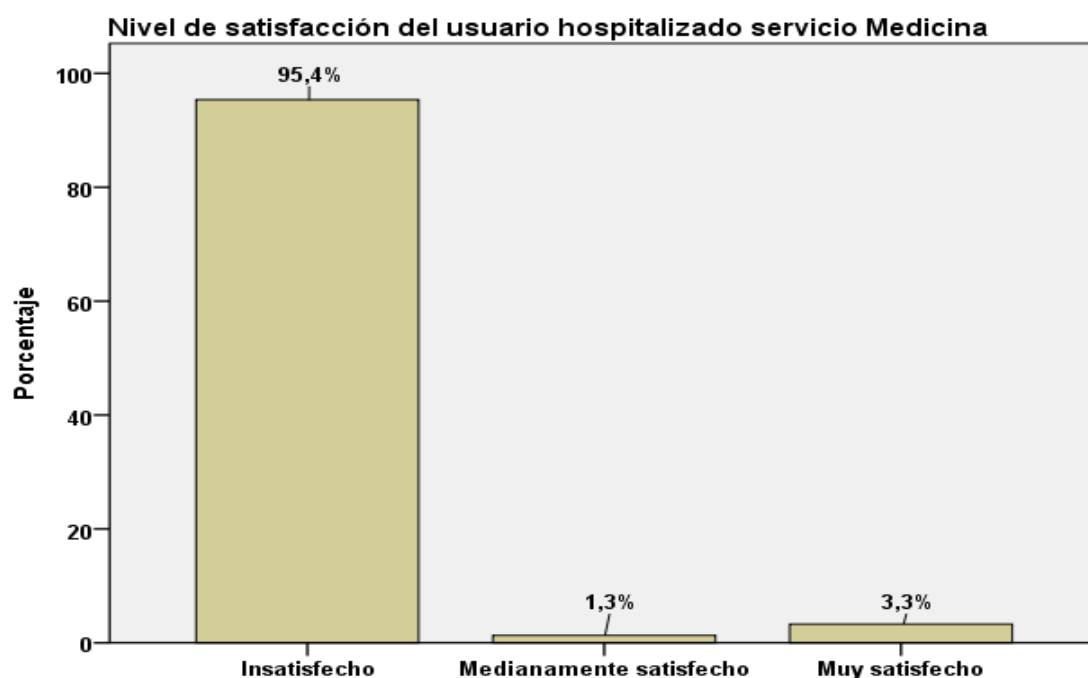


Figura 1: Distribución porcentual por niveles de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicio de medicina

En la tabla 5 y figura 1 como resultado de la entrevista realizada a los pacientes hospitalizados en los servicios de medicina se muestra que el 95,4% manifiestan estar insatisfechos, el 1,3% medianamente satisfechos y el 3,3 % muy satisfechos.

Tabla 6

Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de cirugía

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	146	96,1%
Medianamente satisfecho	1	0,7%
Satisfecho	0	0,0%
Muy satisfecho	5	3,3%
Total	152	100,0%

Fuente: Instrumento de recolección de datos

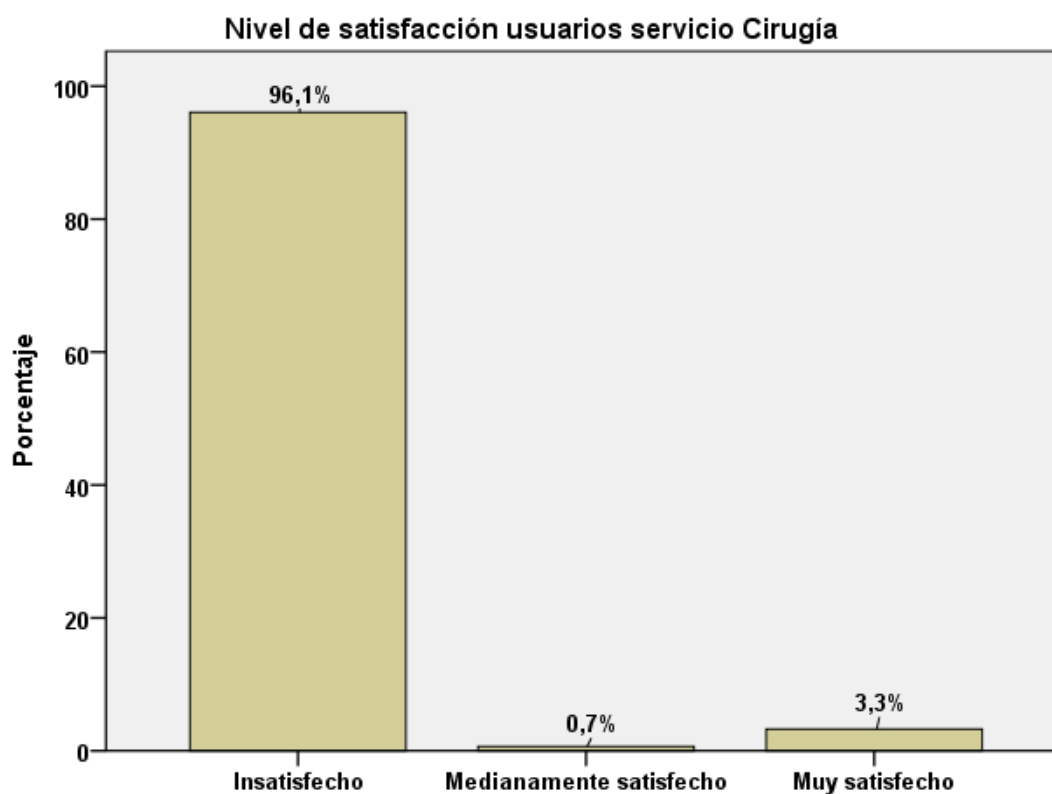


Figura 2: Distribución porcentual por niveles de satisfacción de los usuarios hospitalizados servicio de cirugía

En la tabla 6 y figura 2 como resultado de la entrevista realizada a los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía se muestra que el 96,1% manifiestan estar insatisfechos, el 0,7% medianamente satisfechos y el 3,3 % muy satisfechos.

Tabla 7

Análisis del nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía

Nivel de satisfacción	Servicio de medicina		Servicio de cirugía	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	145	95.4%	146	96,0%
Medianamente satisfecho	2	1.3%	1	0,7%
Satisfecho	0	0.0%	0	0,0%
Muy satisfecho	5	3.3%	5	3,3%
Total	152	100,0%	152	100,0%

Fuente: Instrumento de recolección de datos

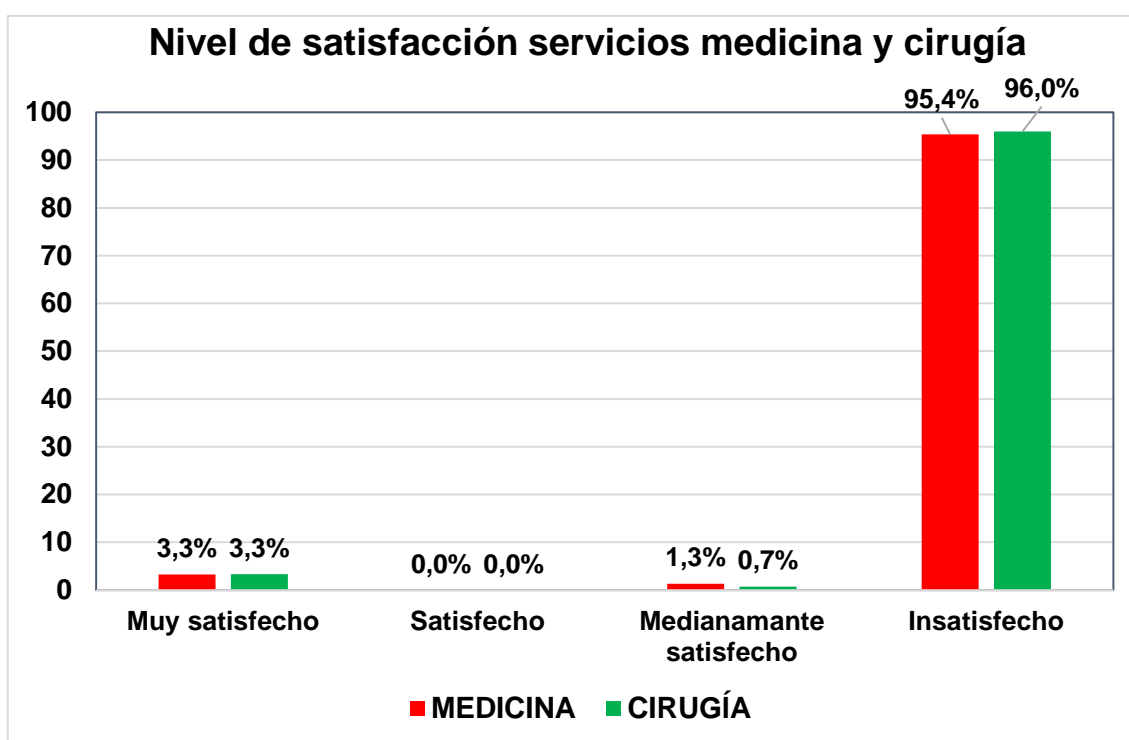


Figura 3: Distribución porcentual del nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía

En la tabla 7 y figura 3 se muestran valores del nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados de donde el 95,4 % de los usuarios del servicio de medicina muestran insatisfacción y el 3,3 % se muestran muy satisfechos mientras que los usuarios del servicio de cirugía el 96,0 % están insatisfechos y el 3,3% muy satisfechos.

Tabla 8

Análisis del nivel de satisfacción según la dimensión fiabilidad de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía

Fiabilidad	Servicio de medicina		Servicio de cirugía	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	94	61,8%	115	75,7%
Medianamente satisfecho	16	10,5%	9	5,9%
Satisfecho	22	14,5%	11	7,2%
Muy satisfecho	20	13,2%	17	11,2%
Total	152	100,0%	152	100,0%

Fuente: Instrumento de recolección de datos

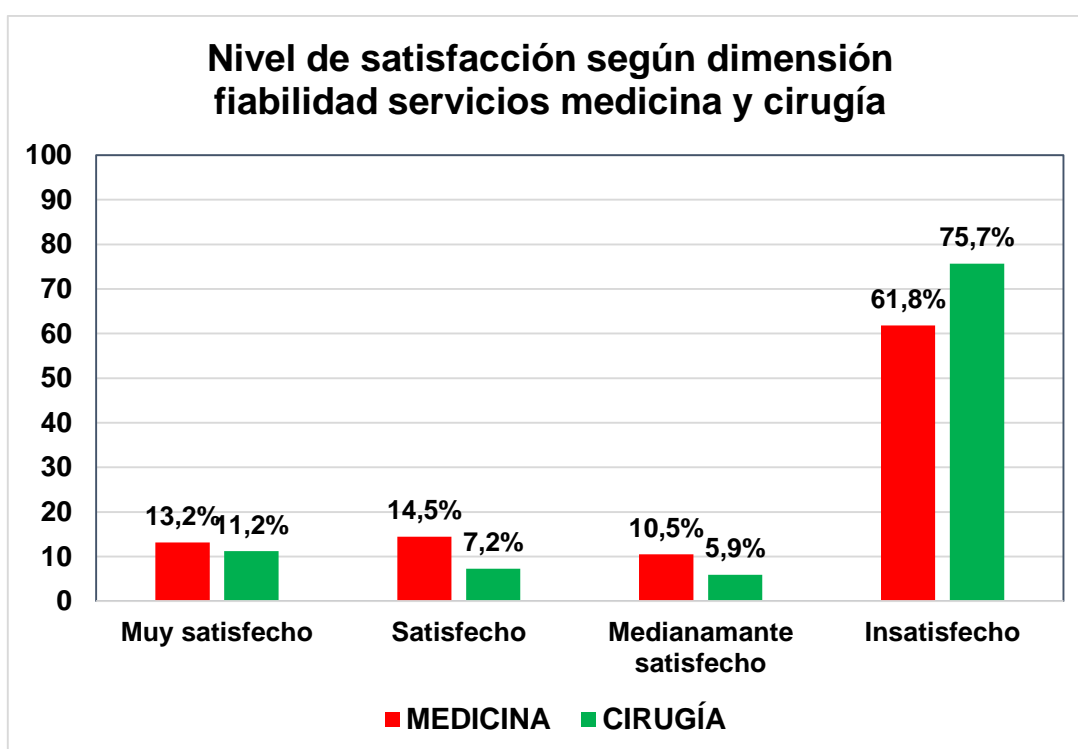


Figura 4: Distribución porcentual del nivel de satisfacción según la dimensión fiabilidad de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía

En la tabla 8 y figura 4 se muestran valores de la dimensión fiabilidad de la variable satisfacción de los usuarios hospitalizados de donde el 61,8 % de los usuarios del servicio de medicina muestran insatisfacción y el 13,2% se muestran muy satisfechos mientras que los usuarios del servicio de cirugía el 75,7% están insatisfechos y el 11,2% muy satisfechos.

Tabla 9

Análisis del nivel de satisfacción según la dimensión capacidad de respuesta de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía

Capacidad de respuesta	Servicio de medicina		Servicio de cirugía	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	113	74,4%	113	74,4%
Medianamente satisfecho	22	14,5%	26	17,1%
Satisfecho	6	3,9%	4	2,6%
Muy satisfecho	11	7,2%	9	5,9%
Total	152	100,0%	152	100,0%

Fuente: Instrumento de recolección de datos

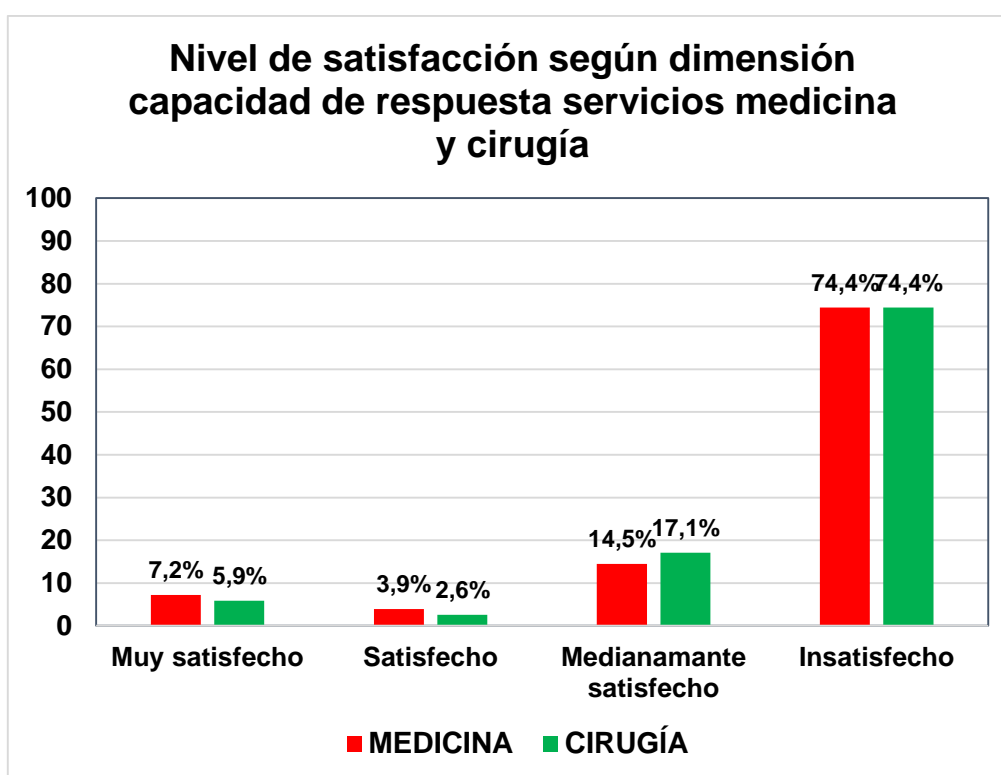


Figura 5: Distribución porcentual del nivel de satisfacción según la dimensión capacidad de respuesta de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía

En la tabla 9 y figura 5 se muestran valores de la dimensión capacidad de respuesta de la variable satisfacción de los usuarios hospitalizados de donde el 74,4% de los usuarios del servicio de medicina muestran insatisfacción y el 7,2% se muestran muy satisfechos mientras que los usuarios del servicio de cirugía el 74,4% están insatisfechos y el 5,9% muy satisfechos.

Tabla 10

Análisis del nivel de satisfacción según la dimensión seguridad de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía

Seguridad	Servicio de medicina		Servicio de cirugía	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	105	69,0%	112	73,8%
Medianamente satisfecho	24	15,8%	17	11,0%
Satisfecho	8	5,3%	10	6,6%
Muy satisfecho	15	9,9%	13	8,6%
Total	152	100,0%	152	100,0%

Fuente: Instrumento de recolección de datos

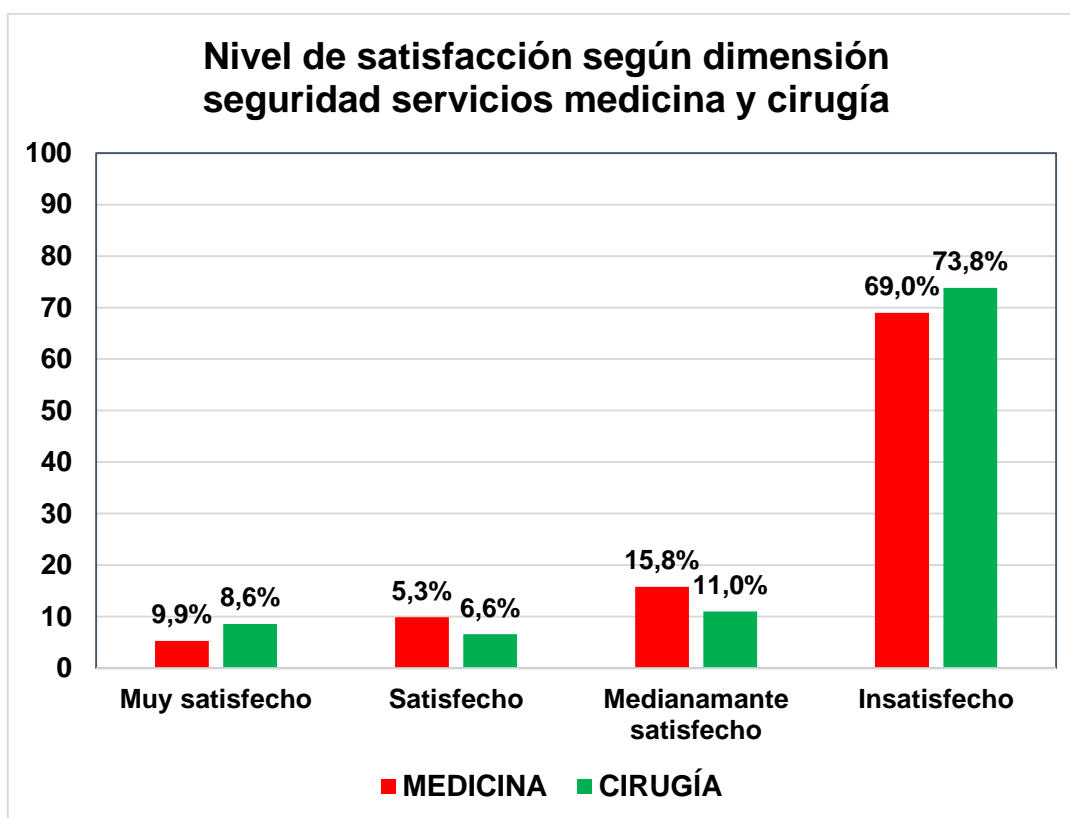


Figura 6: Distribución porcentual del nivel de satisfacción según la dimensión seguridad de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía.

En la tabla 10 y figura 6 se muestran valores de la dimensión seguridad de la variable satisfacción de los usuarios hospitalizados de donde el 69.0 % de los usuarios del servicio de medicina muestran insatisfacción y el 5,3% se muestran satisfechos mientras que los usuarios del servicio de cirugía el 73,8% están insatisfechos y el 8.6% muy satisfechos.

Tabla 11

Análisis del nivel de satisfacción según la dimensión empatía de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía

Empatías	Servicio de medicina		Servicio de cirugía	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	87	57,2%	113	74,3%
Medianamente satisfecho	28	18,4%	20	13,2%
Satisfecho	12	8,0%	9	5,9%
Muy satisfecho	25	16,4%	10	6,6%
Total	152	100,0%	152	100,0%

Fuente: Instrumento de recolección de datos

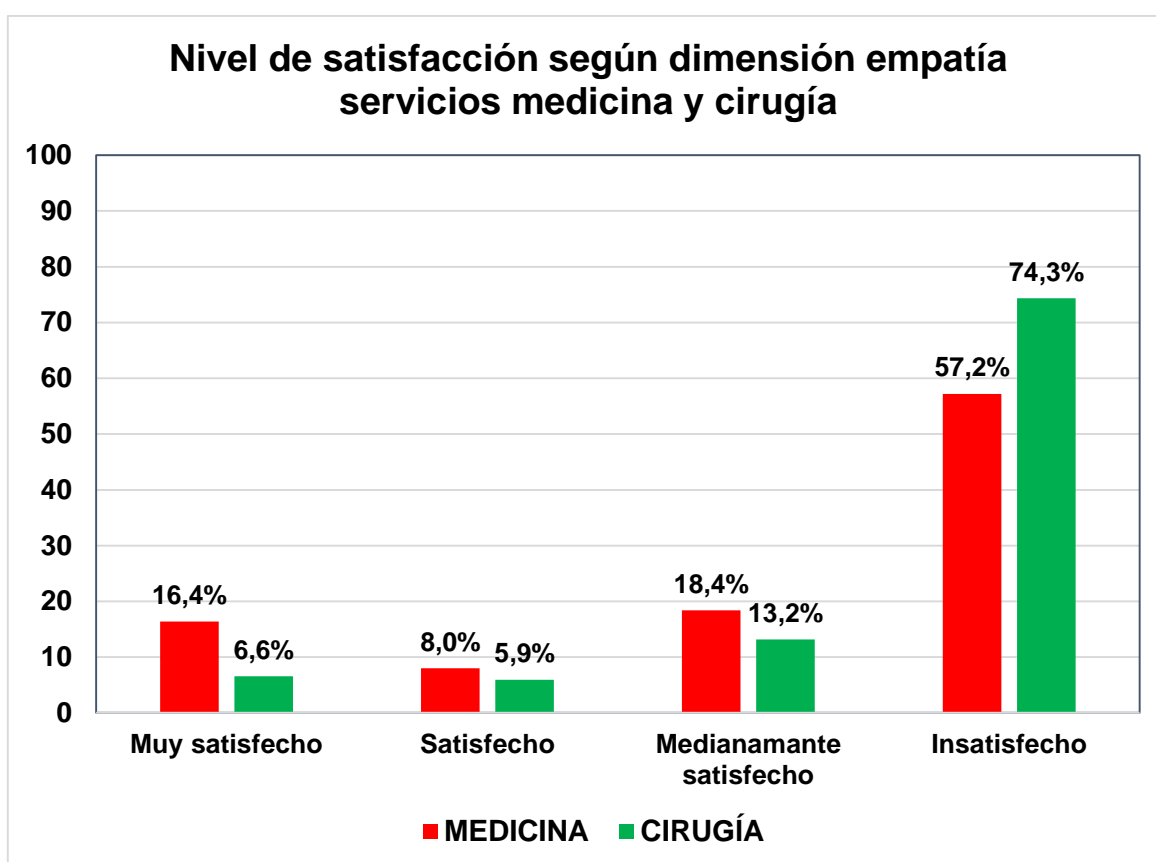


Figura 7: Distribución porcentual del nivel de satisfacción según la dimensión empatía de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía.

En la tabla 11 y figura 7 se muestran valores de la dimensión empatía de la variable satisfacción de los usuarios hospitalizados de donde el 57.2% de los usuarios del servicio de medicina muestran insatisfacción y el 16,4% se muestran muy satisfechos mientras que los usuarios del servicio de cirugía el 74,3% están insatisfechos y el 6,6% muy satisfechos.

Tabla 12

Análisis del nivel de satisfacción según la dimensión aspectos tangibles de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía

Aspectos tangibles	Servicio de medicina		Servicio de cirugía	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	133	87,5%	137	90,1%
Medianamente satisfecho	11	7,2%	7	4,6%
Satisfecho	5	3,3%	7	4,6%
Muy satisfecho	3	2,0%	1	0,7%
Total	152	100,0%	152	100,0%

Fuente: Instrumento de recolección de datos

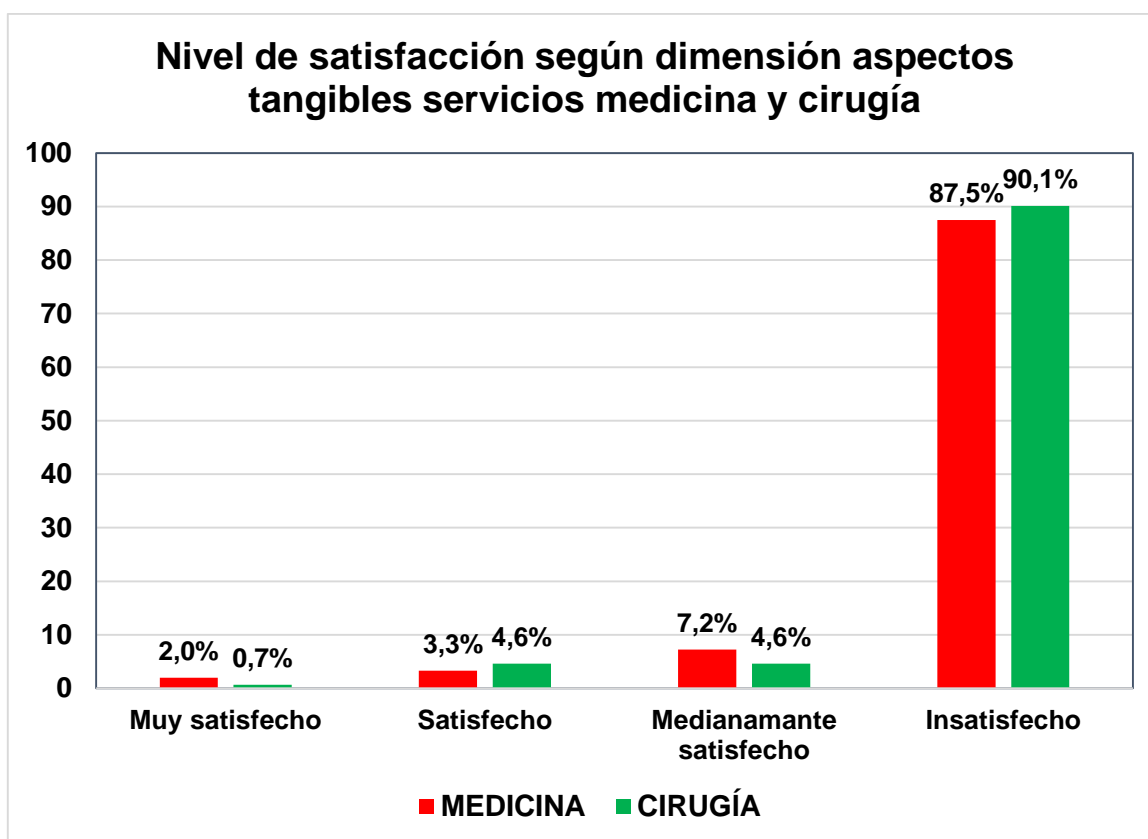


Figura 8: Distribución porcentual del nivel de satisfacción según la dimensión aspectos tangibles de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía

En la tabla 12 y figura 8 se muestran valores de la dimensión aspectos tangibles de la variable satisfacción de los usuarios hospitalizados de donde el 87,5% de los usuarios del servicio de medicina muestran insatisfacción y el 2,0 % se muestran satisfechos mientras que los usuarios del servicio de cirugía el 90,1% están insatisfechos y el 0,7% muy satisfechos.

3.2 Contrastación de hipótesis

3.2.1 Hipótesis general

Ho No existen diferencias significativas entre el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud. Lima – Perú, 2016

H1 Existen diferencias significativas entre el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud. Lima – Perú, 2016

Tabla 13

Satisfacción de los usuarios hospitalizados en medicina y la satisfacción de los usuarios hospitalizados en cirugía

Estadístico	Grupo		U
	Usuarios servicio de Medicina (n=152)	Usuarios servicio de Cirugía (n=152)	Mann Whitney
Media	30,29	32,18	Z = - 1.156
Desv. típica	18,940	18,188	p = 0,248

Según se muestra en la tabla de acuerdo a la prueba de U de Mann Whitney el grupo de usuarios hospitalizados en medicina (promedio 30,29), sus puntuaciones son inferiores a los del grupo usuarios hospitalizados en cirugía (promedio 32,18), $z = - 1.156$ y $p = 0,248 > 0,05$. Cumpliéndose con la hipótesis nula por lo tanto se rechaza la hipótesis alterna, se concluye que: No existen diferencias significativas entre el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud. Lima – Perú, 2016.

Hipótesis específico 1

H1: Existen diferencias significativas entre el nivel de satisfacción, según dimensiones, de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud, Lima – Perú, 2016

H0: No existen diferencias significativas entre el nivel de satisfacción, según

dimensiones, de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud, Lima – Perú, 2016

Tabla 14

Satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía según dimensión fiabilidad

Estadístico	Grupo		U
	Usuarios servicio de Medicina (n=152)	Usuarios servicio de Cirugía (n=152)	Mann Whitney
Media	5,35	6,31	Z = - 1.378
Desv. típica	5,8350	5,939	p = 0,168

Según se muestra en la tabla de acuerdo a la prueba de U de Mann Whitney el grupo de usuarios hospitalizados en medicina (promedio 5,35), sus puntuaciones son inferiores a los del grupo usuarios hospitalizados en cirugía (promedio 6,31), $z = - 1.378$ y $p = 0,168 > 0,05$. Cumpliéndose con la hipótesis nula por lo tanto se rechaza la hipótesis alterna, se concluye que: No existen diferencias significativas entre el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud. Lima – Perú, 2016 según la dimensión fiabilidad.

Tabla 15

Satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía según dimensión capacidad de respuesta

Estadístico	Grupo		U
	Usuarios servicio de Medicina (n=152)	Usuarios servicio de Cirugía (n=152)	Mann Whitney
Media	5,46	5,45	Z = - 0.361
Desv. típica	4,687	4,242	p = 0,718

Según se muestra en la tabla de acuerdo a la prueba de U de Mann Whitney el grupo de usuarios hospitalizados en medicina (promedio 5,46), sus puntuaciones son superiores a los del grupo usuarios hospitalizados en cirugía (promedio 5,45), $z = - 0.361$ y $p = 0,718 > 0,05$. Cumpliéndose con la hipótesis nula por lo tanto se rechaza la hipótesis alterna, se concluye que: No existen diferencias significativas

entre el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud. Lima – Perú, 2016 según la dimensión capacidad de respuesta.

Tabla 16

Satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía según dimensión seguridad

Estadístico	Grupo		U
	Usuarios servicio de Medicina (n=152)	Usuarios servicio de Cirugía (n=152)	Mann Whitney
Media	5,36	4,71	Z = - 0.762
Desv. típica	4,722	4,091	p = 0,446

Según se muestra en la tabla de acuerdo a la prueba de U de Mann Whitney el grupo de usuarios hospitalizados en medicina (promedio 5,36), sus puntuaciones son superiores a los del grupo usuarios hospitalizados en cirugía (promedio 4,71), $z = - 0.762$ y $p = 0,446 > 0,05$. Cumpliéndose con la hipótesis nula por lo tanto se rechaza la hipótesis alterna, se concluye que: No existen diferencias significativas entre el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud. Lima – Perú, 2016 según la dimensión seguridad.

Tabla 17

Satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía según dimensión empatía

Estadístico	Grupo		U
	Usuarios servicio de Medicina (n=152)	Usuarios servicio de Cirugía (n=152)	Mann Whitney
Media	4,14	5,64	Z = - 3.078
Desv. típica	4,990	4,520	p = 0,002

Según se muestra en la tabla de acuerdo a la prueba de U de Mann Whitney el grupo de usuarios hospitalizados en medicina (promedio 4,14), sus puntuaciones son inferiores a los del grupo usuarios hospitalizados en cirugía (promedio 5,64), $z = - 3.078$ y $p = 0,002 < 0,05$. Cumpliéndose con la hipótesis alterna por lo tanto

se rechaza la hipótesis nula, se concluye que: Si existen diferencias significativas entre el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud. Lima – Perú, 2016 según la dimensión empatía.

Tabla 18

Satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía según dimensión aspectos tangibles

Estadístico	Grupo		U
	Usuarios servicio de Medicina (n=152)	Usuarios servicio de Cirugía (n=152)	Mann Whitney
Media	9,98	10,07	Z = - 0.184
Desv. típica	5,853	5,206	p = 0,854

Según se muestra en la tabla de acuerdo a la prueba de U de Mann Whitney el grupo de usuarios hospitalizados en medicina (promedio 9,98), sus puntuaciones son inferiores a los del grupo usuarios hospitalizados en cirugía (promedio 10,07), $z = - 0.7184$ y $p = 0,854 > 0,05$. Cumpliéndose con la hipótesis nula por lo tanto se rechaza la hipótesis alterna, se concluye que: No existen diferencias significativas entre el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud. Lima – Perú, 2016 según la dimensión aspectos tangibles.

IV. Discusión

Los resultados del estudio muestran que los servicios prestados no superaron las expectativas de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud. Lima-Perú, 2016, lo cual indica que existe un nivel de insatisfacción traducido en que la perspectiva es menor a la expectativa del usuario. En cuanto a los resultados obtenidos, se procederá a comparar con los estudios de la referencia para poder contrastar las cifras y establecer las diferencias.

La medición de la satisfacción del usuario permitió conocer el resultado de la percepción de los usuarios ante un servicio recibido, donde las demandas de atención se ven reflejadas en los porcentajes, es así que el 95,4% en el servicio de medicina se sienten insatisfechos y el 96,0% de usuarios insatisfechos en los servicios de cirugía, resultados que determinan el objetivo general, cifras que al comparar con el estudio de Gómez y cols, (2011) que evaluaron a 159 usuarios del Hospital Geriátrico Virgen del Valle de Toledo, España, obtuvieron valores en cuanto al nivel de satisfacción global por la atención recibida de 52,2% como muy satisfecho, 37,1 % bastante satisfecho, 3,8% medianamente satisfecho, 1,9% poco satisfecho y 1,3% nada satisfecho. Seclén-Palacín y Darras (2005) encontró 62.1% de satisfacción del usuario en hospitales. Los estudios abordan la satisfacción del usuario como enfoque de resultado, midiendo directamente la satisfacción global con la atención al usuario más que el proceso de la atención que mide el instrumento SERVQUAL. La intangibilidad, heterogeneidad, complejidad, innovación científica y tecnológica, y la creciente necesidad de información de los usuarios, implica un aumento de las expectativas del usuario del HNGAI, Además desde la perspectiva del usuario, la medicina tiene la función de curar, aliviar y confortar los problemas de salud, bajo este contexto la falta de compromiso del personal de salud al llamado puntual del usuario incrementa más el nivel de insatisfacción, siendo uno de los aspectos que reflejan la insatisfacción de los usuarios que ven una adecuada atención por parte del profesional médico sin distinción del servicio donde se encuentran, pero considerar común este tipo de descontento.

Los resultados del estudio en los servicios de medicina muestran un 95.4% de insatisfacción global, medianamente satisfechos 1.3% y muy satisfechos 3.3%,

la dimensión aspectos tangibles 87.5% de insatisfacción, seguida por capacidad de respuesta 74.3%, seguridad 69.1%, fiabilidad 61.8% y empatía 57.2%, resultados que determinan el primer objetivo específico. Nivel de insatisfacción similar a lo reportado en el estudio de Niño-Effio *et al.* (2010) que encontró una insatisfacción global de 89.8%, Sihuan Gómez y Ibañez (2015) 75% de insatisfacción, Oficina de Gestión de Calidad del Hospital maría Auxiliadora (2014) 71.1% de insatisfacción. Resultados que no contrastan con Tous y Col (2011), quienes evaluaron la satisfacción percibida mediante la entrevista telefónica a los pacientes ingresados a los hospitales de la red pública de las Illes Balears (27 hospitales), sus resultados indicaron que existe un alto grado de satisfacción global de los pacientes hospitalizados 95%, los aspectos mejor valorados fueron la amabilidad del personal médico y de enfermería 95% respectivamente, los aspectos peor valorados fueron la tranquilidad para descansar, las instalaciones y la comida. Un 30% de los entrevistados mostraron la necesidad de mejorar la comida, el 23% disminuir el número de pacientes por habitación y el 19.2% mejorar la comodidad del acompañante. Asimismo, son fuente de insatisfacción la limitada información que se brinda al paciente y familia, respecto a su enfermedad, tratamiento y pronóstico, el trato del personal técnico de enfermería, que es percibido con bajo interés por dar solución a sus problemas de comodidad y satisfacción de necesidades básicas. Las dimensiones donde hay más prevalencia de insatisfacción nos muestran que pueden ser contrarias a la mejora del servicio, las diferencias del nivel de satisfacción de ambas investigaciones se deben a múltiples factores entre ellos la amabilidad y el trato del personal, algo que debería ser promovido y reconocido para motivar a los profesionales de la salud.

Los resultados de la satisfacción de los usuarios hospitalizados en cirugía, mostraron que el 96.1% manifestaron estar insatisfechos, medianamente satisfechos 0.7% y muy satisfechos 3.3%, la dimensión aspecto tangible obtuvo el mayor porcentaje de insatisfacción 90.1%, seguida por fiabilidad 75.7%, capacidad de respuesta y empatía 74.3% respectivamente y la dimensión seguridad un 73.7% de insatisfacción, resultados que determinan el segundo objetivo específico del estudio. Según Álvarez de la Rosa y col (2012) México, realizó un estudio comparativo, transversal y prospectivo de Enero a Abril del

2011 titulada Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería, el 57% totalmente satisfecho, 20% parcialmente satisfecho y 10.8% regularmente satisfecho con la atención de enfermería; Bustamante y Col (2013) 92.5% de usuarios satisfechos, Banegas (2014) indicó que el 84% de usuarios mencionaron estar satisfechos y Cabello y Chirinos (2012) encontró una satisfacción global de 52.9%. Información que motivó la elaboración de algunos proyectos de mejora aún no implementados. No obstante, a nivel institucional, se han llevado a cabo serios esfuerzos para adoptar el modelo de encuesta SERVQUAL como instrumento idóneo para la evaluación de las cinco dimensiones relevantes de la calidad que simultáneamente engloba la respuesta del personal administrativo y asistencial en la atención brindada, facilitando la identificación oportuna de los puntos específicos a mejorar (Gerencia de Calidad y Humanización, 2015). Los resultados si bien es cierto pueden ser diferentes, pero la interpretación de cada resultado tiene que ir acompañado de una confirmación y conocer la relación de cada dimensión y obtener los resultados precisos, la relación que se presenta entre cada dimensión y la variable de estudio principal permiten conocer cuál es el punto débil para poder corregir la situación de manera inmediata.

Los resultados de la investigación mostraron alto porcentaje de insatisfacción en las diferentes dimensiones, resultados que corresponden al tercer objetivo específico. La dimensión aspectos tangibles obtuvo un 87,5% de insatisfacción en el servicio de medicina y 90,1% en el servicio de cirugía. Resultados similares a los estudios de Sihuan, Gómez y Ibañez (2015) 77,71 % de insatisfacción, La Oficina Gestión de Calidad del Hospital María Auxiliadora (2014) 77.24% de insatisfacción. El mayor déficit en esta dimensión corresponde al estado insuficiente de servicios higiénicos y hacinamiento en algunos servicios, las escasas áreas existentes anteriormente para la familia del paciente, se han convertido en oficinas para personal médico y personal en formación, el deterioro producto de la obsolescencia de los servicios de agua y red de alcantarillado son materia de reparaciones transitorias, la falta permanente de ropa de cama insumo elemental para la hospitalización inmediata, siendo estos elementos de consideración la importancia de que el cuidado de la salud es interno y externo, por lo tanto se debe contar con instalaciones higiénicas y equipo adecuado.

La dimensión seguridad, que evalúa la cortesía, interés del personal asistencial muestra un 69.1% de insatisfacción en medicina y 73.7% en cirugía resultados mayores a los obtenidos en el estudio de La Oficina Gestión de Calidad del Hospital María Auxiliadora (2014) 69.70%, Ortiz (2015) 55.8% de insatisfacción con la dimensión seguridad. Las posibles causas de insatisfacción puede ser la escasa comunicación del médico asistente con el usuario y/o familia debido a las visitas interdiarias de tres horas, la distribución de las tres comidas principales en 9 horas y la falta de información clara y transparente del estado de salud al paciente y familia.

La dimensión empatía con 57.2% en medicina y 74.3% en cirugía de insatisfacción resultados que no contrastan con Tous y Col (2011) 95% de satisfacción con la dimensión empatía, Ortiz (2015) 60.7% de insatisfacción con la dimensión empatía. Los resultados muestran que la manera como son orientados, no favorece el diálogo y la participación activa del usuario, trabajo inhumanizado y esto en relación con el estudio significa que no favorece la adherencia al tratamiento de la enfermedad.

La dimensión fiabilidad mostro una insatisfacción de 61.8% en medicina y 75.7% en cirugía resultados mayores a los obtenidos en el estudio de Sihuan, Gómez y Ibañez (2015) 75,66% de insatisfacción, y a su vez es la dimensión con mayor porcentaje de satisfacción 27.6 % en medicina y 17.6% en cirugía. La comunicación asertiva con el paciente y familia es un punto clave en función a la misión de las instituciones hospitalarias que es otorgar atención personalizada con calidad y calidez a los usuarios independientemente de su género, edad o nivel académico. La insatisfacción en esta dimensión revela que no se cumple con la comunicación asertiva que debe tener todo personal asistencial que interactúa con el usuario de salud, medicamentos, procedimientos diagnósticos y manejo médico al paciente y/o familia, y puede deberse a causas como la falta de personal profesional, personal técnico asistencial, renovación o mantenimiento de equipos de procedimientos diagnósticos y a la demora en el trámite de hospitalización y alta.

La dimensión capacidad de respuesta mostro un 74.3% de insatisfacción en medicina y cirugía respectivamente, cifras semejantes con los resultados del estudio de Ortiz (2015) cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta Servqual en la Micro Red Villa-Chorrillos en el año 2014, 65.13% de usuario insatisfecho con la calidad de atención brindada y la dimensión con mayor insatisfacción fue la de capacidad de respuesta con 73.8%. La Oficina Gestión de Calidad del Hospital María Auxiliadora (2014) 78.8% de insatisfacción, la Unidad de gestión de Calidad del Hospital San Juan de Lurigancho (2013), 71.6% de insatisfacción. La posible causa en los resultados del estudio es que la dimensión respuesta rápida evalúa la atención en el área de acreditación para su hospitalización, farmacia, laboratorio y toma de imágenes, donde siempre hay quejas en relación al distancia, sistema de traslado usuarios que requiern sillas de rueda, la falta de insumos radiológico, reactivos químicos y a la falta de recurso humano asistencial, logístico y administrativo.

V. Conclusiones

A continuación se presenta las conclusiones que se obtuvieron de acuerdo a los objetivos de la investigación.

Primera: Según la prueba de U de Mann Whitney, el grupo de usuarios del servicio de medicina (promedio 30,29), presenta puntuaciones inferiores a los del grupo usuarios de los servicios de cirugía (promedio 32,18), $z = -1.156$ y $p = 0,248 > 0,05$. Por lo tanto: No existen diferencias significativas entre el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irgoyen, EsSalud. Lima – Perú, 2016.

Segunda: El nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irgoyen, EsSalud, Lima – Perú, 2016 no es muy satisfecho.

Tercera: El nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irgoyen, EsSalud, Lima – Perú, 2016 no es muy satisfecho

Cuarta: Se puede observar que de las 5 dimensiones del nivel de satisfacción en ambos servicios, solamente en el caso de la dimensión empatía se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Es por esta razón que no existen mayores diferencias significativas entre el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irgoyen, EsSalud. Lima – Perú.

VI. Recomendaciones

Primera: A las autoridades del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen EsSalud.

Difundir los resultados de la investigación en los servicios de medicina y cirugía para involucrar cada vez más al equipo de salud y lograr el excelente rendimiento del recurso humano y materiales con el propósito de cubrir las expectativas que sobre el servicio poseen los usuarios del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud.

Segunda: A la Oficina de Calidad

Integrar a los responsables de la atención al usuario en la formación y desarrollo de equipo para la evaluación de la satisfacción del usuario del HNGAI, para brindar más opciones que fortalezcan los conocimientos y actitudes del personal de salud y generar satisfacción en los servicios de hospitalización.

Tercera: A los jefes de los servicios de medicina y cirugía

Realizar mediciones periódicas del nivel de satisfacción, basadas en los requerimientos demandados por los usuarios, para ofrecer un servicio que satisfaga las condiciones de comodidad, confort, la inmediatez en la respuesta del personal de salud y los procesos de atención de la institución.

VII. Referencias

- Aguilar H. (2010) *Satisfacción del usuario como indicador de calidad de los servicios privados contratados por la unidad de policlínica Central Igss, Guatemala, Guatemala 2010*. (Tesis de maestría, Universidad de San Carlos, Guatemala).
- Alvarez A., Olivares C., Cardenas J., Olvera S. (2010). Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de la enfermería. *Revista Enfermería Neurológica*. Mexico.
- Banegas J. (2014) *Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencia del Centro de Diagnóstico Integral "Los Arales"*. MEDISAN. Pag.18 (7):942.
- Bustamante P. (2013). *Evaluación de la satisfacción del paciente con la atención recibida en un servicio de urgencias hospitalario y sus factores asociados*. Edición Emergencias, Cap 25: 171-176
- Cabello, E., Chirinos, J. (2012) *Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud*. Rev Med Hered. 23(2):88-95.
- Calva, J. (2009) *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información*. Universidad Nacional Autónoma de México Ciudad Universitaria, D.F. 1ª edición. México.
- Civera, M. (2008). *Análisis de la calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido*. (Tesis Doctoral. Universidad de Jaime I)
- Correia, S., Miranda F. (2010). *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa* Vol. 16, Nº 2, 2010, pp. 27-41, ISSN: 1135-2523.
- Danaher y Haddrell (1996). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*: Madrid: Díaz de Santos.
- Denton, K. (1991) *Calidad en el servicio a los clientes*. 1ra Edición. Díaz: Madrid; España.
- Duque, O. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. En Revista Innovar. Enero-Junio No. 24 Págs. 64-77. Colombia.
- Druker, P. (1990). *El ejecutivo eficaz*. Buenos Aires: Editorial Sudamericana.
- Desatrick, R. (1990). *Cómo conservar su clientela. El Secreto del Servicio*. Editorial Legis Iesa. Caracas.

- Estupiñan, M. (2012) *Percepción del usuario externo de la calidad de servicio en hospitalización pediátrica de la Red Asistencial Rebagliati- Essalud*. Rev Fac Med Hum Univ Ric Pal. (1): 29-36. Perú.
- Fábregues S., Meneses J., Rodríguez D., Paré M. (2016). *Técnicas de investigación social y educativa*. Editorial UOC.
- Fernández, O. (2009). *Calidad de la atención y grado de satisfacción del paciente cardíaco transferido de provincia a la consulta externa de Cardiología del INCOR*. (Tesis doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú).
- García, D. (2013). *Percepción y expectativas de calidad de atención de los servicios de la salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villa Chorrillos en el periodo febrero- mayo 2013*. (Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma, Perú).
- Godínez F., Reyes R., Perez D. (2015). Modelación de la satisfacción global de pacientes de consulta externa de un hospital general de Guerrero. *Revista de Simulación y Laboratorio*. Bolivia.
- Gómez-Payoa, S. (2012). *Satisfacción del usuario en el Hospital Geriátrico Virgen del Valle de Toledo*. Rev Calid Asist. Cap 27(2):78-84. Colombia.
- Hermida D. (2014) *Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del Centro de Salud N° 2*. Cuenca. Universidad De Cuenca. México.
- Hernández P. (2011) *La importancia de la satisfacción de usuario*. Documentación de las Ciencias de la Información, vol. 34, 349-368. Santa Patricia, Colombia.
- Hospital de San Juan de Lurigancho (2013) *Estudio de satisfacción del usuario externo SERVQUAL 2013*. Lima: Unidad de Gestión de Calidad.
- Hospital Maria Auxiliadora (2014) *Encuesta de satisfacción aplicada en usuarios externos en emergencia SERVQUAL*. Lima: Oficina de Gestión de la Calidad.
- Huerta, E. (2015) *Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, Enero del 2015*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Marcos, Perú).
- Ibarra, E. (2012) *Servqual, una propuesta metodológica para evaluar la percepción de la calidad: La calidad en el área de urgencias en los*

hospitales privados y públicos de Hermosillo, Sonora; Un estudio comparativo.

Kotler, P. y Armstrong J. (1997). *Mercadotecnia*. México: Prentice-Hall.

Kotler, P. (2002). *Mercadotecnia*. México: Prentice-Hall.

León Y. (2012) *Nivel de satisfacción de los usuarios del Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue*. Universidad Nacional Mayor De San Marcos. Perú.

Lobos, A. (2012) *Satisfacción con la atención médica de pacientes hospitalizados en un servicio clínico docente y en uno no docente*. Rev Chil Salud Pública 16 (1): 16-25. Chile.

López, M. (2014) *Percepción que tiene el usuario, servicio de urgencias, hospital Raúl Orejuela Bueno, Municipio de Palmira*. (Tesis de maestría, Universidad Católica de Manizales, Chile).

Massip, C. (2008). *La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad*. Rev Cub de Sal Púb, vol. 34, núm. 4, diciembre, pp. 1-10. Cuba.

Medina M. y Esquicha A. (2013) *Grado de satisfacción de los pacientes asegurados hospitalizados en la Clínica Virgen de las Mercedes, Hospital Militar de Lima*. Rev enferm Herediana. Vol 6(2):96-106. Perú.

Ministerio de Salud. (2011). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de salud y Servicios Médicos de Apoyo*. RM N° 527-2011/MINSA. Lima, Perú.

Mosquera, L. y Riascos Y. (2015) *Medición de la satisfacción del cliente del servicio de consulta externa del Hospital San José de Tadeo*. (Tesis de maestría, Universidad Católica de Manizales, Colombia).

Morillo, M. (2009). *La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario en instituciones financieras del Municipio Libertador del Estado Mérida*. Economía, XXXIV, 27 (enero-junio, 2009), pp. 199-223.

Niño-Effio B., Carrasco J., Chavesta X., Velez C. (2010) *Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque*, octubre 2010. *Revista de Cuerpo Médico*. Perú.

Ninamango, M. (2014) *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú)

- Ortiz ,R. (2015). Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta servqual en la Micro Red Villa Chorrillos en el año 2015. *Revista Especializada Salud Publica*. México.
- Oliver, R. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*. Estados Unidos.
- Parasuraman A., Berry L., Zeithaml V. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research. *Journal of Marketing*. Estados Unidos.
- Pezoa, M. (2010). Licencias médicas – gasto por subsidio por incapacidad laboral (SIL). *Superintendencia de Salud, Dpto. de estudios y desarrollo*.
- Ramírez, S. (2010). Calidad de atención en salud: prácticas y representaciones sociales en las poblaciones quechua y aymara del altiplano boliviano.. *Organización Panamericana de la Salud*. Bolivia.
- Ramírez T., Nájera P., Nigenda G. (1998). Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud: perspectiva de los usuarios. *Revista médica*. México.
- Riveros, J y Berne C. (2007). Análisis de la opinión de usuarios de la calidad percibida y satisfacción con hospitales públicos: Estudios de caso desde la perspectiva de la aplicación de marketing. *Revista Médica*. Chile.
- Roest, H y Pieters, R. (1997). The Nomological Net of Perceived Service Quality. *The International Journal of Service Industry Management*, 8 (4), pp. 336–351.
- Rodríguez, A. (2007). Calidad en los Servicios de Salud en Colombia desde la Perspectiva del Consumidor: Propuesta de Construcción de una Escala de Medida. Recuperado de <https://goo.gl/gmzGnF>
- Rodríguez, O. (2007). Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. Recuperado de <https://goo.gl/JVj2>
- Salvador, F. (2013). Implantación de un plan de calidad en un servicio de urgencias y su impacto en la satisfacción del paciente. *Emergencias*. 25: 163-170. Chile.
- Salvador, C. (2004). Percepción de las dimensiones de la calidad de servicios en una muestra de usuarios españoles y paraguayos. *Boletín de Psicología*, 83, 69-80.
- Sánchez, M. (2008). La calidad en el servicio al cliente. *Vértice*. Perú.

- Sans O., Vicens J., Bosch A., Liobera J., Gayola M., Seguí Galvan, M. y Mateu J. (2011). Estudio de la satisfacción del paciente hospitalizado en los hospitales públicos de las Illes Balears. *Medicina Balear*, 26, 3. USA.
- Seclén-Palacin J y Darras C. (2011). Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. *An. Fac. Med*, 66(2):127-41.
- Shimabuku R., Huicho L., Fernández D., Nakachi G., Maldonado R., y Barrientos A. (2012). Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima, Perú. *Revista Perú Medica Exp. Salud Pública*, 29(4):483-9. Perú.
- Sihuan J., Gómez R., y Ibañez J. (2015). Evaluación la Satisfacción de usuarios hospitalizados en un Hospital de Apurímac. Perú.
- Teas, R. (1993). Expectations performance evaluation and customers' perceptions of quality. *Journal of Marketing*, 57, 18-34.
- Vargas V., Valecillos J., y Hernández C. (2013). Calidad en la prestación de servicios de salud: parámetros de medición. *Revista científica social*, 4 (18): 663 – 671. Colombia.
- Valls, J. (1996). Las claves del mercado turístico. Cómo competir en el nuevo entorno. Bilbao.
- Zeithaml A., Parasuraman A., Berry Y., y Leonard L. (2003). Desarrollado en los Estados Unidos con el auspicio del Marketing Science Institute y validado a América Latina por Michelsen Consulting con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios. USA.
- Zurro, A. (2003). Atención primaria: conceptos, organización y práctica clínica. España.

Anexos

ANEXO A
ARTÍCULO CIENTÍFICO



**Nivel de satisfacción de los usuarios
hospitalizados en los servicios de medicina y
cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara
Irigoyen, EsSalud. Lima – Perú, 2016**

AUTORA:

Br. Huanchaco Mota, Margarita

Escuela de Postgrado

Universidad César Vallejo Filial Lima

Resumen

El objetivo de la investigación fue conocer el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado con indicación de alta en los servicios de medicina y cirugía del 11 al 27 de Julio del 2016 del HNGAI, Distrito La Victoria, Provincia Lima, Perú. Tipo de investigación cuantitativa, transversal, prospectiva, básica, el diseño fue no experimental, descriptivo y correlacional, la muestra fue de 152 pacientes del servicio de medicina y 152 del servicio de cirugía. Se aplicó el cuestionario SERVQUAL estructurado con la escala de Likert. Los resultados indican que existe un alto porcentaje de insatisfacción por parte de los usuarios de los servicios de medicina y cirugía, también se observaron pocas diferencias en relación a las dimensiones del nivel de satisfacción en ambos servicios.

Palabras claves: satisfacción del usuario, servqual, calidad

Abstract

The aim of the research was to determine the level of user satisfaction hospitalized indicating high services in medicine and surgery from 11 to 27 July 2016 the HNGAI, District La Victoria, Lima Province, Perú. Type quantitative, transversal, prospective, basic design was not experimental, descriptive and correlational research sample was 152 patients and 152 medical service of the surgery. SERVQUAL structured questionnaire with Likert scale was applied. The results indicate that a high percentage of dissatisfaction by drives users the services of medicine and surgery, few differences in relation to the dimensions of satisfaction in both services were also observed.

Keywords: Customer satisfaction, SERVQUAL, quality.

Introducción

El estudio de la satisfacción del usuario en términos de evaluación de la calidad de atención en salud es uno de los propósitos de las instituciones prestadoras de salud y se realizan en especial por iniciativa de los gestores de salud. La ausencia de calidad en salud se evidencia con la insatisfacción de los usuarios en este contexto las necesidades del usuario, son considerados, como el punto de inicio para el desarrollo de los procesos internos de una Institución prestadora de salud, lo cual permite, alinear sus recursos tangibles e intangibles, hacia resultados que puedan satisfacer o exceder las expectativas de los usuarios, razón de la

organización.

La investigación permitirá mediante los aportes elementales para el conocimiento realizar un análisis para poder conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen EsSalud, para poder conocer en profundidad y responder a la pregunta planteada, en este caso, cuáles son las dificultades que se presentan y en qué dimensiones se deberá trabajar para poder lograr los cambios necesarios y mejorar la atención en forma individual y colectiva para beneficio personal e institucional.

Antecedentes del Problema

El nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de medicina y cirugía, refleja la situación por la que se encuentran si bien es cierto hay diferencias entre ambos servicios, los porcentajes de insatisfacción son comunes en ambos y por ello la preocupación por tratar de contrarrestar esas cifras tan negativas que dan una mala imagen profesional, individual y colectiva.

Danaher y Haddrell (1996) manifestaron que la satisfacción está determinada por la confirmación o no, de las expectativas con percepciones del desempeño percibido en varios ítems o componentes del servicio.

Palacio y col, (2003), “la satisfacción del usuario es uno de los resultados más valorados en la gestión de salud, porque se relaciona directamente con la calidad del servicio que se presta”.

Según Aguilar (2013), “la satisfacción es el instrumento que determina la calidad del servicio en la atención hospitalaria y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado, es proporcional a la rapidez con que se recuperan”.

Civera (2008), indicó que “la evaluación de la satisfacción del usuario en salud, en nuestro país, es considerado como un indicador de valor predictivo en el cumplimiento del tratamiento por parte de los usuarios”.

Revisión de la literatura

Gómez, Del Río, Manrique, Rodríguez-y Fernández-(2011) realizaron una investigación para conocer el grado de satisfacción de los usuarios hospitalizados en un hospital geriátrico. Concluyeron que los niveles de satisfacción global han sido altos. La mayoría valoran bien o muy bien a todos los profesionales. Respecto a la actitud y a los cuidados de los profesionales la mayoría se siente satisfecho o muy satisfecho.

Álvarez de la Rosa y col (2012) investigaron para poder comparar el grado de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería de acuerdo al género y su asociación con los datos sociodemográficas. Los resultados nos dieron a conclusión de que la mayoría de los pacientes están satisfechos independientemente de su género, edad o nivel académico. La fiabilidad es un punto clave en función a la misión de las instituciones hospitalarias que es brindar una atención de calidad y calidez a los usuarios. Los pacientes anteponen la atención personalizada y la capacidad de las enfermeras para otorgar cuidados, a las instalaciones físicas, infraestructura o equipo tecnológico.

Bustamante y Cols (2013) evaluaron el nivel de satisfacción del paciente con la atención recibida en un servicio de urgencias hospitalario y sus factores asociados. Concluyendo que las variables que influyen en una percepción no satisfactoria con la atención global recibida en el servicio de urgencias hospitalarias es la percepción de un tiempo de espera largo, un trato médico desconsiderado y la percepción de no recibir un trato respetuoso.

Banegas (2014) analizó los logros y deficiencias, que contribuya a mejorar los niveles de satisfacción de los pacientes adultos, atendidos en el Servicio de Urgencia del Centro de Diagnóstico Integral Los Arales. Concluyendo que el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios sanitarios pueden estar influenciados por el nivel de escolaridad, edad y sexo. Existe una estrecha relación entre el nivel de escolaridad de los pacientes y la satisfacción que expresan acerca de la atención recibida en los servicios de salud.

Problema

Establecer la diferencia entre el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud, Lima – Perú, 2016, conocer porque los usuarios sienten altos niveles de insatisfacción.

Dentro del marco de la investigación tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción de acuerdo a cada una de sus dimensiones para poder ubicar las dificultades y tomar las acciones correctivas.

Objetivo

La investigación tuvo como objetivo comparar el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud, Lima – Perú, 2016.

También se ha podido analizar las comparaciones de los niveles de satisfacción así como de sus dimensiones en los servicios de medicina y cirugía para poder conocer cuáles son los porcentajes más elevados y tomar las correcciones para mejorar la atención.

Método

El método utilizado fue el método hipotético deductivo, la investigación fue de tipo aplicada, según el enfoque la investigación es cuantitativo, según el periodo y secuencia es transversal, según el tiempo de ocurrencia es prospectivo, según la finalidad es básica, y según el análisis y alcance de los resultados es observacional,

Resultados

Para la obtención de los datos se utilizó el instrumento validado por MINSA mediante resolución N° 527-2011/MINSA de fecha 11 de julio del 2011 y que permitió identificar las dificultades que se presentan de acuerdo a las dimensiones del nivel de satisfacción que perciben los usuarios de los servicios de medicina y cirugía del HNGAI, 2016.

Se pudo comprobar que el nivel de satisfacción tuvo altos porcentajes de insatisfacción, donde el 95,4% de los usuarios de servicio medicina indicaron estar insatisfechos, en similar cifras el 96,0% de los usuarios de servicio cirugía se sintieron insatisfechos. En cuanto a las dimensiones se encontró que el mayor porcentaje de insatisfacción se pudo observar en los aspectos tangibles con el 87,5% en el servicio de medicina y 90,1% en el servicio de cirugía. Existen diferencias significativas entre el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios médicos y servicios quirúrgicos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irgoyen, EsSalud. Lima – Perú, 2016.

Nivel de satisfacciones	Servicio de medicina		Servicio de cirugía	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	145	95.4%	146	96,0%
Medianamente satisfecho	2	1.3%	1	0,7%
Satisfecho	0	0.0%	0	0,0%
Muy satisfecho	5	3.3%	5	3,3%
Total	152	100,0%	152	100,0%

Nivel de satisfacciones	Servicio de medicina		Servicio de cirugía	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	145	95.4%	146	96,0%
Medianamente satisfecho	2	1.3%	1	0,7%
Satisfecho	0	0.0%	0	0,0%
Muy satisfecho	5	3.3%	5	3,3%
Total	152	100,0%	152	100,0%

Capacidad de respuesta	Servicio de medicina		Servicio de cirugía	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	145	95.4%	146	96,0%
Medianamente satisfecho	2	1.3%	1	0,7%
Satisfecho	0	0.0%	0	0,0%
Muy satisfecho	5	3.3%	5	3,3%
Total	152	100,0%	152	100,0%

Seguridad	Servicio de medicina		Servicio de cirugía	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	145	95.4%	146	96,0%
Medianamente satisfecho	2	1.3%	1	0,7%
Satisfecho	0	0.0%	0	0,0%
Muy satisfecho	5	3.3%	5	3,3%
Total	152	100,0%	152	100,0%

Empatías	Servicio de medicina		Servicio de cirugía	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	145	95.4%	146	96,0%
Medianamente satisfecho	2	1.3%	1	0,7%
Satisfecho	0	0.0%	0	0,0%
Muy satisfecho	5	3.3%	5	3,3%
Total	152	100,0%	152	100,0%

Aspectos tangibles	Servicio de medicina		Servicio de cirugía	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	145	95.4%	146	96,0%
Medianamente satisfecho	2	1.3%	1	0,7%
Satisfecho	0	0.0%	0	0,0%
Muy satisfecho	5	3.3%	5	3,3%
Total	152	100,0%	152	100,0%

Discusión

Luego de obtener los resultados, se realiza una comparación con los antecedentes de la investigación, los cuales confirman las hipótesis planteadas.

En esta investigación se ha considerado hacer una comparación entre dos servicios medicina y cirugía del HNGAI donde se presentan muchas complicaciones y las demandas de atención se ven reflejadas en los porcentajes elevados de insatisfacción con el 95,4% (medicina) y 96,0% (cirugía), cifras que al comparar con el estudio de Gómez y cols, (2012) al evaluar a 159 usuarios se observan valores de satisfacción global de 52,2% muy satisfecho, 37,1% bastante satisfecho, 33,8% medianamente satisfecho, 1,9% poco satisfecho y 1,3% nada satisfecho. Estas diferencias se dieron por la mayor aprobación en cuanto a la actitud de los profesionales del centro y por su atención, la seguridad en respetar su privacidad, ya que fueron atendidos rápidamente y respondieron a sus inquietudes de manera correcta y fueron puntos muy importantes que el entrevistado tomó en cuenta al decidir su respuesta.

En cuanto a la relación con la investigación de Ortiz (2015) hubo cifras similares en cuanto a los resultados, es así que el 65.13% de los usuarios externos estaban insatisfechos con la calidad de atención brindada y que un 34.9% se encontraban satisfechos. En cuanto a las dimensiones: fiabilidad el 67,21% se mostró insatisfecho, y en la investigación que realicé 61,8% (medicina)

y 75,7% (cirugía), en la capacidad de respuesta fue el 73,8%.de insatisfacción y en mi investigación fue de 74,4% (medicina y cirugía), respecto a la seguridad donde la insatisfacción fue de 55,8% en el estudio de Ortiz y en el estudio fue de 69,0% (medicina) y 73,8% (cirugía) ambos de insatisfacción, también se pudo comprobar que en la empatía, el estudio de Ortiz el 60,7% se mostró insatisfecho y en que realicé hubo insatisfacción de 57,2% (medicina) y 74,3% (cirugía) y finalmente en los aspectos tangibles, Ortiz nos indicó que el 68,6% se mostró insatisfecho y en el estudio que realicé el 87,5% (medicina) y el 90,1% (cirugía) fueron insatisfechos, siendo los porcentajes más altos de insatisfacción.

Referencias

- Aguilar H. (2010) *“Satisfacción del usuario como indicador de calidad de los servicios privados contratados por la unidad de policlínica Central Igss, Guatemala, Guatemala 2010”* Universidad De San Carlos De Guatemala, Facultad de ciencias médicas escuela de estudios de postgrado
- Banegas Cardero, Juan Enrique (2014) *Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencia del Centro de Diagnóstico Integral “Los Arales”*. MEDISAN. Pag.18 (7):942.
- Bustamante Sandoval, Wilson Edinson (2015) *Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; La Libertad, Perú.
- Civera Satorres, M. (2008). *Análisis de la calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido*. Tesis Doctoral. Departamento de Administración de Empresas y Marketing. Castellón de la Plana, Universidad Jaime
- Danaher y Haddrell (1996,) *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*: Madrid: Díaz de Santos.
- Gómez-Payoa, S. y cols (2012). *Satisfacción del usuario en el Hospital Geriátrico Virgen del Valle de Toledo*. Rev Calid Asist. Cap 27(2):78-84. Colombia.

ANEXO B: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud. Lima-Perú, 2016 Autor: Lic. Huanchaco Mota, Margarita						
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
Problema general ¿Cuál es la diferencia entre el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud. Lima – Perú, 2016? Problemas específicos Problema Específico 1: ¿Cuáles es el nivel de Satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud. Lima – Perú, 2016?	Objetivo General Comparar el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud. Lima – Perú, 2016 Objetivos Específicos. Objetivo Específico 1: Describir el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud. Lima – Perú, 2016.	Hipótesis General H1: Existen diferencias significativas entre el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud. Lima – Perú, 2016 Ho: No existen diferencias significativas entre el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud. Lima – Perú, 2016	Variable: Satisfacción del usuario			
			Dimensión	Indicadores	Ítems	Escalas de respuesta
			Fiabilidad	Visita médica durante hospitalización	E1 / P1	Escala de Likert del 1 al 7, considerando 1 la más baja y 7, la más alta 1,2 = Muy insatisfecho 3 = Insatisfecho 4 = Ni insatisfecho, ni satisfecho 5 = Satisfecho 6,7= Muy insatisfecho
				Explicación médica de la evolución del problema de salud	E2 / P2	
				Explicación médica de medicamentos recibidos	E3 / P3	
				Explicación médica de resultados análisis de laboratorio	E4 / P4	
				Explicación médica de manejo al alta	E5 / P5	
			Capacidad de respuesta	Trámites para su hospitalización	E6 / P6	
				Análisis médico de laboratorio solicitado	E7 / P7	
				Exámenes radiológicos realizados	E8 / P8	
				Trámites de alta rápida	E9 / P9	
			Seguridad	Interés para mejorar su problema de salud	E10 / P10	
				Temperatura adecuada de los alimentos	E11 / P11	
				Mejora del problema de salud	E12 / P12	
				Respeto de la privacidad	E13 / P13	
			Empatía	Trato amable de enfermería	E14 / P14	
				Trato amable del médico	E15 / P15	
				Trato amable del personal de nutrición	E16 / P16	
				Trato amable del personal de admisión	E17 / P17	
				Interés para solucionar problema	E18 / P18	
			Aspectos tangibles	Ambientes cómodos y limpios	E19 / P19	
				Servicios higiénicos limpios	E20 / P20	
				Disponibilidad de equipo y material	E21 / P21	
						Muy satisfecho < 0 Satisfecho = 0 Medianamente satisfecho > 0 y <= a 2 Insatisfecho > 2

ANEXO C: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
GUIA TECNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EXTERNO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS
MÉDICOS DE APOYO

		Nº Encuesta: _____	
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II y III			
Nombre del encuestador:			
Establecimiento de Salud:	HOSPITAL NAC. GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN		
Fecha:	Hora de Inicio:	/	Hora Final:
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.			
<u>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</u>			
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	1	
	Acompañante	2	
2. Edad del encuestado en años			
3. Sexo	Masculino	1	
	Femenino	2	
4. Grado de instrucción	Ninguno	1	
	Primaria	2	
	Secundaria	3	
	Superior	4	
	No sabe	5	
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	Titular	1	
	Conyugue	2	
	Otro	3	
6. Servicio donde permaneció hospitalizado			
7. Tiempo de hospitalización por días: _____			

GUIA TECNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO

EXPECTATIVAS									
<p>En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Hospitalización (Nivel I-4, II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.</p> <p>Considere como la menor calificación y 1 como la mayor calificación.</p>									
Nº	E	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que todos los días reciba una visita médica							
02	E	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre la evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado							
03	E	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos							
04	E	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los resultados de los análisis de laboratorio							
05	E	Que al alta, usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa							
06	E	Que los trámites para su hospitalización sean rápidos							
07	E	Que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido							
08	E	Que los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realicen rápido							
09	E	Que los trámites para el alta sean rápidos							
10	E	Que los médicos muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud							
11	E	Que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica							
12	E	Que se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitaliza							
13	E	Que durante su hospitalización se respete su privacidad							
14	E	Que el trato del personal de obstetricia y enfermería sea amable, respetuoso y con paciencia							
15	E	Que el trato de los médicos sea amable, respetuoso y con paciencia							
16	E	Que el trato del personal de nutrición sea amable, respetuoso y con paciencia							
17	E	Que el trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta sea amable, respetuoso y con paciencia							
18	E	Que el personal Técnico de Enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización							
19	E	Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios							
20	E	Que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios							
21	E	Que los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su atención							
22	E	Que la ropa de cama, colchón y frazadas sean adecuados							

GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO

PERCEPCIONES									
<p>En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Hospitalización (Nivel I-4, II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.</p> <p>Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.</p>									
Nº		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿Durante su hospitalización recibió visita médica todos los días?							
02	P	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?							
03	P	¿Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?							
04	P	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?							
05	P	¿Al alta, usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?							
06	P	¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?							
07	P	¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?							
08	P	¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido?							
09	P	¿Los trámites para el alta fueron rápidos?							
10	P	¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?							
11	P	¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?							
12	P	¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó?							
13	P	¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?							
14	P	¿El trato del personal de obstetricia y enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?							
15	P	¿El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia?							
16	P	¿El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia?							
17	P	¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?							
18	P	¿El personal Técnico de Enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?							
19	P	¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?							
20	P	¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontraron limpios?							
21	P	¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?							
22	P	¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?							

ANEXO D: BASE DE DATOS

Nº	NIVEL DE SATISFACCIÓN USUARIOS SERVICIO DE MEDICINA																						Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1	2	1	0	1	3	2	4	4	2	2	4	1	2	4	3	4	3	3	4	6	3	5	63
2	2	1	0	2	2	1	0	0	2	1	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	16
3	1	2	1	2	2	-2	0	0	-3	1	0	1	-3	3	-1	2	-3	1	3	4	1	5	17
4	0	0	0	0	0	0	1	3	2	0	2	2	2	0	0	0	1	2	2	5	2	5	29
5	1	4	3	3	3	0	-1	0	0	0	-2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	18
6	0	-1	-1	-1	-1	0	-1	0	1	0	6	3	4	0	-1	1	0	1	5	6	3	5	29
7	1	1	1	4	4	1	1	1	0	-2	0	3	0	-1	-2	-1	0	0	0	2	1	1	15
8	1	4	3	3	3	1	1	2	-1	-1	1	4	0	0	0	-2	-2	-1	-1	0	0	3	18
9	-1	-1	0	0	-1	-2	1	2	2	2	0	-1	0	0	-1	-2	1	-1	1	1	-1	2	1
10	1	3	1	1	2	2	-2	0	1	1	2	1	2	3	0	2	2	1	4	6	3	6	42
11	2	2	2	0	1	1	4	4	1	-2	4	1	2	4	1	2	2	3	5	6	3	6	54
12	4	0	3	2	2	3	3	2	3	2	1	0	-2	-1	0	0	0	-1	1	2	1	2	27
13	2	3	3	2	2	1	1	-2	-1	1	0	0	2	1	1	1	0	0	1	2	1	1	22
14	0	1	1	1	1	1	0	-1	1	1	4	1	3	1	1	1	2	0	5	5	3	5	37
15	0	3	2	2	2	1	0	0	2	2	3	0	0	-2	-1	0	0	1	4	5	2	5	31
16	1	2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	3	2	1	3	2	2	3	4	3	5	58
17	0	0	1	0	0	2	1	1	2	2	5	3	3	0	-1	-1	3	3	5	6	3	6	44
18	0	0	0	0	0	3	0	-1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	4	5	3	6	34
19	0	1	0	0	-1	2	1	0	1	1	5	2	4	2	1	2	2	0	5	6	3	6	43
20	-1	-1	0	0	-1	1	0	0	2	1	1	1	2	0	0	0	1	0	2	3	2	4	17
21	0	0	0	0	1	3	1	0	1	2	4	1	2	0	0	0	3	3	3	5	2	5	36
22	2	1	2	1	1	1	2	2	1	3	3	3	2	2	1	3	2	2	3	5	3	5	50
23	0	4	4	3	3	0	-1	-1	1	2	3	1	2	-1	0	0	1	2	6	6	3	6	44
24	0	0	0	0	-1	1	0	0	0	-1	3	1	-1	-1	0	-1	1	0	2	4	2	3	12
25	2	2	0	1	0	-4	1	1	-3	1	-2	1	-3	2	1	1	-3	2	1	-1	1	2	3
26	3	3	5	6	5	1	5	5	1	6	6	6	6	5	6	6	6	3	5	6	6	3	104
27	1	2	1	0	1	2	1	-1	2	2	3	0	2	3	0	2	4	2	2	2	0	3	34
28	1	3	2	3	3	3	1	1	2	2	3	2	2	3	0	2	2	0	3	6	1	5	50
29	0	1	1	1	1	2	1	0	2	2	5	2	4	2	1	2	2	1	5	6	3	6	50
30	0	0	-1	-1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	4
31	0	-1	-2	-1	0	2	0	0	1	0	-1	1	0	3	0	0	0	3	0	4	0	2	11
32	0	0	3	2	2	0	2	0	1	-1	0	3	0	1	0	0	1	0	1	1	0	2	18
33	0	2	2	6	6	5	1	1	0	1	2	3	6	1	1	1	0	1	2	2	2	3	48
34	0	1	0	-1	-1	2	2	1	1	0	0	1	0	0	0	0	-1	0	0	0	0	3	8
35	0	2	2	2	3	2	2	0	1	0	0	1	3	2	0	0	2	2	2	2	2	1	31
36	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	2	2	2	14
37	4	5	3	4	3	1	3	4	3	4	1	5	0	2	2	2	2	3	0	0	0	5	56
38	6	6	6	6	6	6	6	6	4	5	0	2	0	0	5	5	3	0	0	5	2	6	85
39	2	1	0	0	0	6	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	1	5	20
40	2	1	2	0	2	6	2	2	2	3	0	6	0	0	0	0	2	2	0	0	0	3	35
41	0	0	2	1	0	6	2	4	2	2	0	3	0	0	0	0	5	1	0	0	0	0	28
42	0	-1	0	0	-2	2	0	0	1	0	0	2	-2	1	-1	-1	-1	3	0	2	-1	2	4
43	0	1	1	-1	-1	-1	-1	0	1	-1	0	0	0	0	-1	0	-1	0	0	0	0	1	-3
44	0	-1	-1	0	-1	2	3	2	2	1	3	2	0	2	-1	-1	1	0	4	3	3	5	28

45	0	-1	-1	-1	-1	-1	1	1	-1	0	1	1	1	1	1	1	2	2	2	0	2	4	14
46	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	3	5	36
47	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	4	1	1	2	0	6	2	2	5	2	2	5	35
48	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	1	0	1	0	0	1	2	4	2	2	6	22
49	0	0	-1	0	0	2	2	1	1	1	-1	0	0	-1	-1	-1	0	1	5	2	2	5	17
50	1	1	1	0	0	0	2	0	1	0	3	0	1	-1	0	-1	0	1	3	2	2	5	21
51	0	0	-1	0	0	5	0	-1	1	3	-1	3	0	0	0	-1	4	5	1	-1	1	1	19
52	1	0	0	0	-1	-1	-1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	3
53	-1	1	0	0	1	0	-1	0	0	-1	2	2	-1	0	-1	-1	6	1	2	5	0	6	20
54	0	1	2	4	1	1	1	1	1	1	0	5	0	4	-1	0	1	-1	1	2	1	5	30
55	-1	-1	-1	0	0	0	0	-1	0	0	-1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	-2
56	-1	0	0	0	-1	3	0	0	-2	-3	-2	1	-2	0	0	0	2	0	-1	-3	2	2	-5
57	0	0	0	0	0	2	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	2	2	1	2	2	1	17
58	1	1	1	1	1	5	1	1	0	0	1	1	2	1	-1	0	2	1	3	6	2	6	36
59	2	0	0	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	0	0	1	2	1	2	3	1	5	32
60	0	1	1	1	1	4	1	1	1	1	5	3	2	2	0	2	2	2	5	6	3	6	50
61	1	1	1	0	0	5	0	0	2	0	4	1	2	3	1	4	1	3	2	5	3	6	45
62	3	-1	-2	1	2	5	5	5	2	0	2	-1	6	1	0	0	0	1	3	6	0	6	44
63	2	2	-1	3	3	4	5	5	2	2	1	2	3	1	2	0	4	0	4	6	2	6	58
64	-1	0	1	6	0	3	3	3	2	1	2	1	1	1	0	0	-1	1	4	2	4	5	38
65	1	3	6	0	4	3	0	0	2	3	4	6	4	1	4	0	1	0	1	6	4	6	59
66	0	0	3	-1	-1	3	3	3	0	1	-1	1	0	0	0	0	0	1	4	2	0	5	23
67	0	0	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	0	0	-1	2	2	1	1	2	4	26
68	2	0	2	3	2	6	3	3	2	1	2	2	1	0	1	1	2	2	3	4	2	4	48
69	-1	1	2	2	2	3	1	2	2	1	0	2	2	4	3	2	3	3	2	2	2	4	44
70	2	0	0	0	0	1	1	1	1	2	0	2	2	2	0	0	1	2	4	0	2	4	27
71	0	0	0	0	1	6	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	2	4	39
72	2	3	2	1	1	6	2	2	1	3	0	2	-1	0	0	0	4	0	-1	-1	0	2	28
73	0	1	2	5	2	1	4	4	1	1	2	2	1	1	1	1	3	1	0	0	-1	0	32
74	0	1	0	-1	1	2	2	2	2	1	-2	2	-1	-2	-1	-2	0	-1	2	2	1	2	10
75	2	1	0	0	2	2	1	2	1	1	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	2	1	21
76	-1	-1	-1	-1	0	3	2	2	1	1	0	2	1	1	1	1	1	1	2	3	1	3	22
77	1	1	2	2	2	0	2	2	1	3	0	3	0	-1	-1	-1	2	0	1	1	1	1	22
78	0	0	4	-1	-1	0	0	0	1	0	0	0	0	-1	0	0	0	-1	0	0	0	0	1
79	0	4	2	2	3	2	0	1	1	2	5	1	1	0	-1	3	2	1	1	3	2	5	40
80	2	1	2	1	1	5	1	1	2	1	4	2	0	-1	0	3	4	1	2	5	2	3	42
81	0	0	0	0	0	1	1	1	2	1	1	2	1	0	0	1	1	0	3	4	2	4	25
82	0	1	-1	0	0	0	0	0	1	0	2	-1	1	-1	0	0	1	0	0	1	2	2	8
83	1	1	0	0	0	1	1	1	2	2	3	1	1	-1	-1	1	1	0	1	4	2	4	25
84	1	-1	0	0	0	3	0	0	1	0	2	2	0	0	0	0	1	0	3	3	1	4	20
85	0	1	1	1	1	5	0	1	3	1	5	1	2	2	0	3	1	2	2	5	2	5	44
86	3	0	0	2	1	4	2	2	1	0	3	0	6	1	-1	-1	-1	0	2	5	0	6	35
87	1	1	0	2	2	3	5	5	2	3	1	2	2	0	1	0	4	0	4	6	3	6	53
88	0	1	1	6	1	3	3	2	2	0	2	0	0	0	0	0	0	1	4	1	3	4	34
89	2	4	5	-1	4	3	0	0	2	3	4	6	4	1	4	1	1	0	1	6	4	6	60
90	0	-1	1	-1	0	3	3	3	1	1	-1	0	0	0	0	0	0	1	4	2	0	5	21
91	1	1	0	1	1	3	1	1	2	1	1	2	2	1	1	0	2	2	1	1	1	4	30

92	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5	0	5	16	
93	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	5	5	0	5	18	
94	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	-1	0	0	6	5	0	6	23
95	3	0	0	0	-1	5	0	1	1	1	0	2	3	1	1	0	2	1	3	5	2	6	36
96	0	0	0	0	0	2	1	1	2	1	3	2	2	2	0	0	1	2	4	2	2	5	32
97	0	2	2	2	2	0	2	2	2	2	0	2	2	0	0	0	1	1	2	5	2	5	36
98	0	0	0	2	2	2	0	1	1	1	1	1	2	2	0	1	2	2	2	2	3	5	32
99	1	2	2	2	2	5	2	2	2	2	3	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	6	49
100	0	0	1	1	0	1	2	2	2	0	0	2	0	0	0	2	2	0	0	0	2	0	17
101	1	1	2	3	2	0	3	3	0	0	1	0	5	3	1	1	3	2	5	5	2	5	48
102	5	2	2	3	3	2	2	1	2	3	4	3	3	0	4	5	3	0	0	5	2	3	57
103	3	6	1	1	2	2	1	1	1	2	6	6	6	4	1	0	0	3	4	4	6	6	66
104	0	0	-1	0	0	2	0	-1	1	0	1	2	5	1	-1	-1	0	0	0	0	0	0	8
105	2	0	1	0	1	5	1	0	1	2	1	0	0	0	2	3	2	2	3	3	2	1	32
106	-2	1	1	1	1	2	1	0	1	-1	0	1	1	1	0	0	2	1	5	1	1	5	23
107	3	6	1	1	2	2	0	1	1	2	6	5	5	3	0	0	0	4	4	4	6	6	62
108	0	0	0	2	2	2	1	1	1	1	5	2	4	0	0	0	1	1	5	6	2	6	42
109	1	1	2	3	2	0	3	3	1	0	4	2	4	2	1	1	1	1	3	5	2	6	48
110	-1	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	5
111	1	1	1	1	1	2	0	0	1	-1	1	2	1	0	0	0	1	-1	5	2	1	4	23
112	2	1	4	3	4	5	6	6	2	2	2	1	4	1	1	4	3	1	2	2	2	4	62
113	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	58
114	0	1	3	4	3	2	2	2	1	1	2	2	3	2	1	6	2	3	2	2	2	4	50
115	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	6	2	1	6	50
116	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	5	47
117	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	2	2	2	2	12
118	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	0	0	2	2	2	4	1	1	5	41
119	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	2	2	12
120	0	0	2	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	-2	-1	0	0	0	3	2	-1	2	8
121	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	2	1	1	1	0	1	0	0	0	2	5	18
122	0	0	0	0	0	4	0	1	2	1	0	0	2	0	0	0	0	1	5	1	2	5	24
123	2	2	2	2	2	6	2	1	2	3	2	1	1	0	1	-1	-1	1	2	3	1	2	36
124	0	0	2	2	2	0	0	0	2	0	2	1	1	-1	-2	1	0	0	-2	0	-1	-1	6
125	4	1	1	1	2	2	2	2	5	2	4	3	2	1	1	-1	-1	0	1	2	2	4	40
126	0	5	1	2	1	6	5	5	2	1	4	2	1	0	-1	-2	0	-1	0	-1	-2	6	34
127	0	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	2	0	0	0	1	0	2	2	0	5	17
128	0	3	3	3	4	0	0	0	0	3	2	1	1	0	-1	-2	-1	0	1	2	1	2	22
129	0	0	0	0	-1	0	0	0	0	0	0	-2	-2	-1	0	0	0	-1	-2	-1	0	2	-8
130	0	0	0	3	0	0	1	1	1	0	0	-2	0	0	0	0	-1	-1	-1	4	0	4	9
131	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	-1	-1	-1	-1	1	-1	0	0	1	0	0	-1
132	1	1	1	1	1	2	0	0	0	0	1	1	1	-1	0	0	1	0	4	2	1	4	21
133	2	1	4	3	4	6	6	6	2	2	2	1	4	1	1	4	3	2	3	3	3	5	68
134	2	2	2	3	3	4	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	4	55
135	0	1	3	4	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	1	6	2	3	3	2	2	4	52
136	2	2	2	0	2	2	2	0	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	6	2	1	6	45
137	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	5	47
138	0	0	0	0	-1	-1	0	0	0	-1	1	1	-1	-1	0	-1	1	-1	2	2	2	2	4

139	1	1	1	1	1	-3	1	1	-3	1	-2	1	-3	0	-1	2	-3	2	4	0	0	5	7
140	0	0	0	0	0	1	-1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	2	2	10
141	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	1	2	6	51
142	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	5	48
143	2	2	3	2	3	0	1	1	1	3	3	2	3	2	3	3	0	0	2	0	4	5	45
144	2	4	0	1	2	2	1	2	0	2	0	0	2	0	0	0	-1	0	0	2	0	0	19
145	0	3	3	5	5	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	3	0	0	-1	1	3	28
146	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	3	8
147	1	0	0	0	0	4	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	10
148	0	0	4	2	2	0	2	0	1	0	0	3	0	1	0	0	1	0	1	0	1	2	20
149	0	2	2	6	6	5	1	1	1	1	2	3	6	1	1	1	1	1	2	2	2	3	50
150	0	1	0	0	0	2	2	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	11
151	0	2	1	2	3	2	1	0	1	-1	0	1	3	1	0	0	2	2	1	3	2	1	27
152	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	2	2	2	14

Nº	NIVEL DE SATISFACCIÓN USUARIOS SERVICIO DE CIRUGÍA																						Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1	3	4	4	4	4	1	4	4	2	4	2	4	2	2	3	1	3	3	3	4	3	4	68
2	2	1	1	2	2	4	2	2	2	1	5	2	2	4	4	4	4	3	3	3	2	4	59
3	0	-1	-1	-1	-1	-3	-1	1	-3	-1	-1	-1	-4	0	-1	0	-3	0	0	-2	1	5	-17
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	0	1	2	2	0	0	1	1	5	1	2	6	40
5	0	0	-1	-1	-1	1	-2	-1	1	0	1	1	0	0	0	2	2	2	3	3	2	6	18
6	3	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	2	5	3	3	5	28
7	-1	-1	-1	0	0	4	0	0	0	-2	0	-1	2	1	0	1	2	2	4	2	2	3	17
8	3	3	2	2	2	2	3	3	1	1	3	3	6	4	2	0	0	2	5	6	4	5	62
9	0	0	1	1	0	0	0	1	2	1	0	-1	0	2	1	-2	2	0	3	1	-1	6	17
10	4	5	3	4	4	3	2	3	2	3	0	1	4	4	4	1	2	4	1	1	5	6	66
11	0	0	0	3	3	-1	0	0	-1	-2	2	-1	5	6	-1	0	-1	6	3	3	1	6	31
12	2	1	4	3	3	3	3	2	1	2	1	4	-1	1	2	2	2	1	2	3	4	3	48
13	5	0	0	-1	-1	4	0	-3	-3	-1	-3	-2	0	3	0	0	-1	1	2	3	0	3	6
14	0	2	2	2	2	5	1	3	3	5	4	3	4	1	4	5	6	3	6	5	5	5	76
15	0	-1	-2	-2	-2	0	0	0	0	0	2	-2	-1	0	-1	2	1	0	0	1	1	1	-3
16	1	1	1	1	0	0	0	0	2	0	0	1	1	1	1	0	0	0	3	4	1	5	23
17	1	1	1	0	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	0	0	2	1	1	2	1	3	28
18	0	0	0	0	0	0	2	1	1	-1	2	-1	3	0	0	0	6	6	5	0	6	5	35
19	1	3	1	0	1	2	1	1	1	-1	4	3	5	3	1	1	2	3	3	5	2	5	47
20	-1	-1	2	2	0	0	3	1	2	0	1	1	3	0	3	1	2	2	1	-1	5	4	30
21	1	1	2	2	2	2	3	2	1	1	0	1	2	1	0	1	3	2	3	2	3	5	40
22	0	0	2	1	2	1	1	1	1	1	2	3	3	3	1	2	2	2	3	5	1	5	42
23	1	3	2	0	2	2	0	1	1	0	4	2	5	2	1	2	4	3	4	2	5	5	51
24	1	2	2	1	1	1	3	3	1	0	1	3	1	0	1	0	3	0	4	5	1	5	39
25	2	1	2	2	1	-3	1	1	-3	0	0	1	-4	3	0	1	-4	2	5	3	2	5	18
26	1	1	1	1	1	4	1	1	2	2	2	2	1	1	1	4	5	1	3	4	2	5	46
27	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	0	1	0	1	3	2	4	4	29
28	2	0	0	2	2	1	1	2	1	0	1	1	2	1	0	2	1	1	1	1	1	3	26
29	0	-1	0	0	1	3	2	1	2	3	2	3	3	1	0	0	1	2	5	0	5	4	37
30	1	0	0	0	0	-2	0	0	0	0	0	2	2	2	1	1	1	2	0	1	-1	4	14
31	2	2	2	3	3	1	2	2	1	5	3	1	1	5	2	1	1	1	2	3	3	5	51
32	1	2	4	4	3	1	1	2	0	1	1	0	1	1	1	1	2	1	4	5	1	5	42
33	1	2	1	3	3	4	1	1	2	2	2	1	3	0	2	1	2	2	3	5	2	5	48
34	2	2	2	2	1	1	1	1	0	-1	0	0	-1	4	2	1	2	0	3	4	1	5	32
35	1	1	1	1	2	-3	1	0	-3	0	-3	-1	-5	1	-1	2	-5	2	2	-2	1	2	-6
36	0	1	2	2	2	2	0	0	2	0	2	1	3	1	0	0	2	4	4	2	2	4	36
37	1	0	1	4	2	6	2	2	2	0	2	1	-1	1	0	0	2	3	4	2	0	5	39
38	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	3	3	43
39	0	1	2	2	2	0	0	0	2	0	1	1	1	1	-1	0	0	0	1	1	1	1	16
40	1	2	1	0	2	0	1	2	0	0	4	3	5	3	1	2	4	3	3	1	4	4	46
41	1	1	1	0	1	2	3	3	1	1	0	3	1	1	1	1	3	1	3	4	1	5	38
42	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	3	2	1	3	1	1	1	2	5	5	3	5	53
43	1	1	1	1	1	4	1	1	2	2	2	2	1	1	1	4	5	1	3	4	2	5	46
44	1	1	0	0	3	1	1	1	1	1	2	1	3	3	1	2	1	1	3	4	5	4	40
45	2	0	-1	2	3	2	2	2	1	1	0	0	2	1	1	2	2	1	1	1	1	3	29

46	1	1	2	2	1	1	-1	0	2	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	14
47	0	0	0	0	-1	0	1	0	2	-1	1	0	3	0	0	1	1	0	0	0	0	0	7
48	1	0	3	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	-1	-1	-1	0	0	1	1	7
49	2	3	3	3	4	1	2	2	2	4	1	2	1	2	2	2	1	2	2	4	2	5	52
50	1	1	2	2	2	1	0	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	5	42
51	1	1	0	1	2	3	3	3	2	2	0	0	3	2	2	2	2	2	1	5	2	5	44
52	3	5	4	5	5	5	2	2	2	2	1	1	3	1	1	1	3	1	3	3	2	2	57
53	2	4	2	2	2	0	2	2	1	0	0	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	38
54	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	3	2	3	1	1	1	1	2	3	1	4	4	41
55	2	2	3	2	0	5	6	5	2	1	1	0	2	1	1	5	0	1	1	1	1	4	46
56	0	1	1	1	1	0	0	0	2	-1	-1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	8
57	0	1	1	2	1	0	0	0	1	0	0	1	2	0	0	-1	-1	-1	0	0	0	2	8
58	2	1	-1	4	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	0	-1	-1	2	2	25
59	1	1	2	2	1	1	2	2	0	3	1	0	2	2	0	0	4	2	2	1	5	5	39
60	0	1	1	1	1	1	1	3	2	0	1	0	2	0	0	0	3	1	1	1	3	5	28
61	0	0	3	2	2	2	2	3	2	0	2	0	1	3	1	1	3	2	2	1	2	6	40
62	1	1	1	1	0	1	2	2	2	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	3	5	27
63	1	1	2	1	2	3	2	2	2	3	2	1	2	0	0	-1	3	2	2	1	3	5	39
64	1	0	1	1	1	1	0	-1	1	0	0	1	0	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	0	1	2
65	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	5	35
66	0	3	0	6	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
67	3	2	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	62
68	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	3	2	1	1	2	1	1	1	2	4	2	5	45
69	0	2	3	3	0	0	0	0	2	0	0	0	2	1	0	0	2	2	0	0	0	0	17
70	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	33
71	0	0	2	0	2	0	0	3	2	0	0	3	0	3	0	3	0	3	0	0	2	6	29
72	0	1	0	2	0	6	5	1	2	1	3	2	3	2	0	1	1	3	3	4	1	6	47
73	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	0	2	3	3	4	2	3	3	40
74	1	2	2	1	2	2	3	3	2	1	1	3	2	1	1	1	3	1	2	2	3	3	42
75	3	4	5	3	5	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	4	65
76	3	4	4	6	6	0	0	0	2	3	0	3	0	0	0	0	0	0	6	0	3	3	43
77	1	0	1	1	2	5	2	0	0	0	0	1	-1	0	1	2	0	1	1	3	3	3	26
78	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	5
79	1	2	2	3	3	5	5	1	1	1	0	3	0	2	2	1	3	3	3	1	1	5	48
80	1	3	2	3	3	5	1	1	2	0	1	5	2	1	2	-1	0	1	4	3	2	6	47
81	0	0	0	-1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	1	5
82	3	5	5	5	5	5	4	5	3	2	1	3	3	2	3	1	4	2	5	3	1	5	75
83	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	5	19
84	0	1	6	3	2	4	3	3	2	1	4	2	3	2	0	2	4	3	3	1	2	4	55
85	0	0	3	0	0	6	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55
86	0	1	1	1	1	2	2	3	2	0	1	0	2	0	0	0	3	1	2	0	3	5	30
87	1	4	3	3	3	4	3	5	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	1	6	65
88	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	4	33
89	0	1	2	1	4	4	0	4	2	1	1	0	0	0	1	1	4	4	0	0	0	3	33
90	1	1	3	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	3	1	1	3	2	2	1	3	6	47
91	3	5	4	5	5	1	1	1	2	3	1	3	2	2	3	0	3	2	3	4	2	1	56
92	1	6	5	6	5	0	5	5	1	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	5	2	5	67

93	0	0	0	-1	-1	2	1	2	2	1	0	2	4	0	0	0	1	2	5	3	2	4	29
94	0	0	0	0	-1	1	0	0	1	0	2	2	2	0	0	0	0	1	3	3	2	1	17
95	0	0	1	-1	1	2	0	0	2	4	-1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	10
96	0	1	1	1	1	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	-1	-1	0	0	3	0	10
97	1	2	1	1	1	2	2	0	2	3	0	1	2	0	1	0	1	-1	1	1	1	6	28
98	0	0	-1	-1	-1	3	0	0	0	-2	1	1	6	1	0	0	0	0	5	6	2	5	25
99	-1	-1	0	0	-1	-1	-1	0	1	1	-1	-1	0	0	-1	-2	1	0	1	5	0	2	1
100	0	0	-1	2	-1	1	1	2	1	-1	-2	1	0	0	0	0	0	0	2	2	1	0	8
101	4	3	3	0	2	2	1	1	1	0	1	1	2	1	2	0	0	0	2	1	2	5	34
102	0	0	1	-1	0	-1	0	-1	0	1	-1	-1	-2	-1	0	0	0	-1	-2	-1	0	-1	-11
103	1	3	3	2	3	2	3	2	2	3	1	1	1	2	1	1	2	2	1	5	2	3	46
104	6	6	4	4	4	6	2	2	2	6	0	2	3	1	4	0	0	2	4	5	3	5	71
105	2	3	3	2	2	0	2	0	1	2	0	2	0	0	1	0	1	0	0	-1	1	3	24
106	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	5	4	4	3	3	2	2	49
107	0	0	0	0	0	0	-1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	4
108	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	1	0	0	0	1	0	4	-1	0	4	12
109	0	0	-1	0	0	0	0	0	2	0	0	2	1	1	1	1	1	1	2	0	0	4	15
110	3	-1	-2	-2	-2	0	2	2	1	0	0	0	-2	-2	2	0	-1	-1	3	2	-1	3	4
111	0	2	2	2	1	1	0	1	0	1	2	1	1	1	1	0	0	2	4	4	1	5	32
112	2	0	0	1	1	-1	0	0	2	1	0	0	0	0	-1	0	1	4	5	0	6	4	25
113	1	2	3	3	2	1	2	1	1	0	0	1	3	2	1	1	4	3	4	4	3	6	48
114	1	1	0	1	0	2	2	3	2	0	2	1	1	0	0	0	3	2	2	3	3	5	34
115	1	1	0	1	0	2	2	2	1	0	1	0	-1	-1	-1	0	2	2	3	3	1	0	19
116	0	1	1	0	0	0	1	1	4	-1	1	0	1	0	0	-1	0	4	4	0	5	3	24
117	4	2	2	3	1	1	1	0	2	2	1	2	2	2	2	0	2	1	2	1	2	2	37
118	0	1	1	2	1	1	-1	0	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	2	4	28
119	-1	0	-1	0	0	1	0	1	1	0	2	1	0	0	0	0	1	1	2	4	1	5	18
120	0	-1	0	0	0	1	0	0	1	1	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	2	6
121	-1	-1	-1	0	0	1	0	-1	1	0	-1	2	2	1	1	0	1	1	3	3	2	4	17
122	0	1	1	1	2	1	1	0	-1	-1	-2	2	0	1	1	1	1	1	1	-1	2	2	14
123	1	1	2	1	2	2	0	0	1	0	3	3	5	1	1	1	1	1	5	6	3	6	46
124	0	0	0	0	0	1	0	0	0	-1	2	2	3	1	0	0	1	1	5	5	2	6	28
125	2	2	2	3	4	2	0	-1	2	3	0	2	1	0	1	0	2	2	2	2	2	2	35
126	0	0	0	-2	0	2	0	-2	2	1	3	0	5	2	0	2	2	2	5	6	2	6	36
127	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	-1	0	0	1	0	10
128	1	0	0	0	1	1	-1	0	1	0	2	1	1	1	1	0	1	2	2	2	2	6	24
129	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	0	1	3	3	1	1	1	1	2	3	2	4	37
130	0	2	1	2	2	2	0	0	2	2	2	3	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	36
131	2	1	1	1	1	3	1	1	1	3	5	1	3	1	1	1	1	1	5	6	2	6	48
132	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	4	1	4	1	1	1	1	1	5	6	2	6	36
133	0	0	0	0	2	2	0	0	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	4	6	2	5	35
134	0	0	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	5	2	5	36
135	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	6
136	4	5	1	1	1	6	3	3	2	1	2	4	-1	2	1	1	4	2	1	2	5	2	52
137	0	0	0	0	0	4	0	0	1	0	1	1	0	2	0	2	0	2	0	0	0	0	13
138	0	0	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	3	1	1	1	0	2	27
139	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	38

140	0	2	2	1	2	2	0	0	2	2	2	3	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	36
141	0	0	-1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	2	7
142	1	2	2	0	0	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	1	4	18
143	4	1	1	2	1	3	1	0	2	1	0	2	0	0	0	1	0	1	4	5	0	6	35
144	1	1	1	0	3	0	2	2	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	3	5	1	6	33
145	0	0	1	0	0	6	1	1	0	0	0	1	0	0	0	-1	0	2	6	2	6	4	29
146	1	2	2	3	2	1	2	2	2	1	1	2	4	2	1	1	4	2	2	1	2	5	45
147	1	1	3	3	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	3	2	4	2	4	6	48
148	2	3	4	1	1	1	0	3	2	2	0	1	3	0	0	1	0	1	0	1	2	2	30
149	2	0	1	1	1	5	4	4	2	2	2	3	1	1	2	2	4	1	1	4	0	4	47
150	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	4	4	3	1	1	1	1	1	4	3	3	5	39
151	0	0	-1	-1	0	0	0	0	0	0	-1	0	0	0	0	-1	0	0	0	0	0	0	-4
152	1	3	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	0	1	1	2	1	2	3	34

ANEXO E: CONSENTIMIENTO DEL INFORMADO

La Lic. Margarita Huanchaco Mota está realizando el estudio “Nivel de satisfacción de los usuarios Hospitalizados en los Servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud. Lima – Perú, 2016”, con el objetivo de conocer la satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía con indicación de alta hospitalaria del HNGAI.

Si usted acepta participar en el estudio responderá el cuestionario de 22 preguntas de expectativas y precepciones respectivamente. La entrevista tomará alrededor de 10 a 15 minutos. Su participación es voluntaria. Si usted decide retirarse del estudio, aún cuando haya iniciado su participación puede hacerlo.

Si usted decide participar en el estudio, garantizamos que toda la información será manejada con absoluta confidencialidad por el investigador.

He entendido la información que se expone en este consentimiento y me han respondido las dudas e inquietudes surgidas.

Autorización

Acepto participar en el presente estudio y para constancia, firmo el consentimiento.

Firma del participante

ANEXO F: BASE DE DATOS DE PRUEBA PILOTO

Nº	NIVEL DE SATISFACCIÓN USUARIOS SERVICIO MEDICINA – ESTUDIO PILOTO																						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	Total
1	2	1	0	1	3	2	4	4	2	2	4	1	2	4	3	4	3	3	4	6	3	5	63
2	2	1	0	2	2	1	0	0	2	1	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	16
3	1	2	1	2	2	-2	0	0	-3	1	0	1	-3	3	-1	2	-3	1	3	4	1	5	17
4	0	0	0	0	0	0	1	3	2	0	2	2	2	0	0	0	1	2	2	5	2	5	29
5	1	4	3	3	3	0	-1	0	0	0	-2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	18
6	0	-1	-1	-1	-1	0	-1	0	1	0	6	3	4	0	-1	1	0	1	5	6	3	5	29
7	1	1	1	4	4	1	1	1	0	-2	0	3	0	-1	-2	-1	0	0	0	2	1	1	15
8	1	4	3	3	3	1	1	2	-1	-1	1	4	0	0	0	-2	-2	-1	-1	0	0	3	18
9	-1	-1	0	0	-1	-2	1	2	2	2	0	-1	0	0	-1	-2	1	-1	1	1	-1	2	1
10	1	3	1	1	2	2	-2	0	1	1	2	1	2	3	0	2	2	1	4	6	3	6	42
11	2	2	2	0	1	1	4	4	1	-2	4	1	2	4	1	2	2	3	5	6	3	6	54
12	4	0	3	2	2	3	3	2	3	2	1	0	-2	-1	0	0	0	-1	1	2	1	2	27
13	2	3	3	2	2	1	1	-2	-1	1	0	0	2	1	1	1	0	0	1	2	1	1	22
14	0	1	1	1	1	1	0	-1	1	1	4	1	3	1	1	1	2	0	5	5	3	5	37
15	0	3	2	2	2	1	0	0	2	2	3	0	0	-2	-1	0	0	1	4	5	2	5	31
16	1	2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	3	2	1	3	2	2	3	4	3	5	58

Nº	NIVEL DE SATISFACCIÓN USUARIOS SERVICIO CIRUGÍA – ESTUDIO PILOTO																						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	Total
1	3	4	4	4	4	1	4	4	2	4	2	4	2	2	3	1	3	3	3	4	3	4	68
2	2	1	1	2	2	4	2	2	2	1	5	2	2	4	4	4	4	3	3	3	2	4	59
3	0	-1	-1	-1	-1	-3	-1	1	-3	-1	-1	-1	-4	0	-1	0	-3	0	0	-2	1	5	-17
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	0	1	2	2	0	0	1	1	5	1	2	6	40
5	0	0	-1	-1	-1	1	-2	-1	1	0	1	1	0	0	0	2	2	2	3	3	2	6	18
6	3	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	2	5	3	3	5	28
7	-1	-1	-1	0	0	4	0	0	0	-2	0	-1	2	1	0	1	2	2	4	2	2	3	17
8	3	3	2	2	2	2	3	3	1	1	3	3	6	4	2	0	0	2	5	6	4	5	62
9	0	0	1	1	0	0	0	1	2	1	0	-1	0	2	1	-2	2	0	3	1	-1	6	17
10	4	5	3	4	4	3	2	3	2	3	0	1	4	4	4	1	2	4	1	1	5	6	66
11	0	0	0	3	3	-1	0	0	-1	-2	2	-1	5	6	-1	0	-1	6	3	3	1	6	31
12	2	1	4	3	3	3	3	2	1	2	1	4	-1	1	2	2	2	1	2	3	4	3	48
13	5	0	0	-1	-1	4	0	-3	-3	-1	-3	-2	0	3	0	0	-1	1	2	3	0	3	6
14	0	2	2	2	2	5	1	3	3	5	4	3	4	1	4	5	6	3	6	5	5	5	76
15	0	-1	-2	-2	-2	0	0	0	0	0	2	-2	-1	0	-1	2	1	0	0	1	1	1	-3
16	1	1	1	1	0	0	0	0	2	0	0	1	1	1	1	0	0	0	3	4	1	5	23